

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. OBJETIVO DE LA GUÍA.....	4
2. ALCANCE .....	5
3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL .....	5
4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS .....	6
5. DESARROLLO DE LA GUÍA .....	8
5.1. Fuentes de la Mejora Continua.....	10
5.2. ¿Cuándo formular Planes de Mejora? .....	12
5.3. Gestión de No Conformidades.....	15
5.3.1. Análisis de Consecuencias e Impacto en los Procesos.....	15
5.3.2. Análisis de Causas (Causa - Raíz).....	17
5.3.3. Análisis de Consecuencias e Impacto de la No Conformidad en el Proceso.20	
5.4. Etapas para gestionar la mejora continua en los procesos.....	24
5.4.1. Planear.....	26
5.4.1.1. Como redactar una situación identificada.....	27
5.4.1.2. Tipos de Acción.....	29
5.4.1.2.1. Corrección. (Corrige el efecto).....	29

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

5.4.1.2.2.	Acción Correctiva. (Elimina la causa raíz).....	30
5.4.1.2.3.	Acción Preventiva. (Reduce la probabilidad de ocurrencia de una situación potencial o riesgo).....	30
5.4.1.2.4.	Acción de Mejora. (Incrementa el desempeño).....	31
5.4.1.2.5.	Oportunidad de Mejora.....	31
5.4.1.3.	Condiciones Generales para formular Planes de Mejora.....	35
5.4.2.	Hacer.....	41
5.4.2.1.	Casos Especiales.....	42
5.4.3.	Verificar.....	44
5.4.4.	Actuar.....	46
5.4.5.	Roles y Responsabilidades para la gestión de la Mejora Continua.....	48
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	50
7.	CONTROL DE CAMBIOS.....	51


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### TABLA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Fuentes para la identificación de No Conformidades y Oportunidades de Mejora.....	11
<b>Tabla 2.</b> <i>Orientación para la formulación de acciones según la situación identificada.</i> ...	13
<b>Tabla 3.</b> Criterios para determinar la formulación de planes de mejora. ....	14
<b>Tabla 4.</b> Ejemplos de situaciones en las que puede aplicar cada tipo de Acción. ....	32
<b>Tabla 5.</b> Ejemplos orientadores de acciones que se pueden formular. ....	33
<b>Tabla 6.</b> Roles y Responsabilidades.....	48

### TABLA DE IMAGENES

<b>Imagen 1.</b> Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.....	9
<b>Imagen 2.</b> Ejemplo - Enfoque Misional Migración Colombia .....	19
<b>Imagen 3.</b> Ejemplo - Enfoque Misional Migración Colombia .....	22

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

## INTRODUCCIÓN

Con el fin de fortalecer continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG), así como incrementar la capacidad de la Entidad para cumplir los requisitos y expectativas de sus grupos de valor y partes interesadas, es necesario identificar las necesidades, riesgos y oportunidades de mejora a partir del análisis y evaluación permanente de la gestión.


En este sentido, la presente guía define los lineamientos, estrategias y metodologías para la gestión de la mejora continua, orientados a la formulación, ejecución, seguimientos y evaluación de acciones que contribuyan al fortalecimiento de los procesos, la optimización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La adecuada gestión de la mejora continua requiere que las situaciones identificadas, tales como no conformidades, hallazgos, materialización de riesgos u oportunidades de mejora, sean analizadas de manera integral, permitiendo determinar sus causas raíz y no únicamente sus efectos inmediatos. Por ello, las acciones formuladas deben orientarse a eliminar las causas que originan las situaciones identificadas, prevenir su recurrencia y fortalecer la capacidad institucional mediante decisiones sustentadas en evidencia y análisis.

Como herramienta de gestión, la Entidad adopta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual permite gestionar de manera sistemática la mejora continua de los procesos, promover la toma de decisiones basada en resultados, fortalecer los mecanismos de control y seguimientos, y contribuir al mejoramiento de la calidad de sus productos y servicios, la satisfacción de los grupos de valor y el desempeño institucional.

### 1. OBJETIVO DE LA GUÍA

La presente guía tiene por objeto establecer los lineamientos y metodologías para la gestión de la mejora continua en la Entidad, con base en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar),

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

definiendo las etapas para la identificación, análisis, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones orientadas a:

- eliminar las causas raíz de las no conformidades y prevenir su recurrencia;
- gestionar oportunidades de mejora y riesgos asociados a los procesos;
- fortalecer el desempeño institucional y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;
- optimizar los procesos, procedimientos y mecanismos de control;
- y promover la toma de decisiones basada en el análisis de información y evidencias.

Así mismo, la guía proporciona lineamientos para evaluar la eficacia de los planes de mejora implementados y asegurar su contribución al mejoramiento continuo de la Entidad.

## 2. ALCANCE


La presente guía aplica a todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia tanto en el nivel central como en las Direcciones Regionales.

Sus lineamientos deberán ser aplicados por los líderes de proceso, asesores y gestores de calidad y demás funcionarios que, de manera directa o indirecta, participen en la identificación, análisis, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de acciones derivadas de no conformidades, riesgos, hallazgos, salidas no conformes y oportunidades de mejora.

Así mismo, la guía orienta la gestión de los planes de mejora y el desarrollo de análisis causa raíz, con el propósito de fortalecer el desempeño institucional, prevenir la recurrencia de las situaciones identificadas y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

## 3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

- **Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

- **Ley 2195 de 2022.** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 648 de 2017. Art 2.2.21.1.5** Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se articula con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- **Decreto 1122 de 2024.** Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015.** Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **Norma Técnica Colombiana NTC:ISO 9001:2015.** Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos.
- **Norma Técnica Colombiana NTC:ISO 9001:2015, numeral 10.** Mejora.
- **Norma Técnica Colombiana NTC:ISO 9001:2015, numeral 10.2.** No conformidad y acción correctiva.


#### 4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

**Acción Correctiva:** Acción orientada a eliminar o controlar la causa raíz de una no conformidad o situación no deseada, con el fin de prevenir su recurrencia.

**Acción de Mejora:** Acción orientada al fortalecimiento del desempeño institucional, la optimización de procesos o el incremento de la capacidad de la Entidad para cumplir requisitos y expectativas de los grupos de valor.

**Acción Preventiva:** Acción orientada a evitar la ocurrencia de una situación potencial no deseada o reducir la probabilidad de materialización de riesgos identificados.

**Análisis Causa Raíz:** Proceso sistemático y estructurado orientado a identificar la causa fundamental que origina una no conformidad, desviación o situación no deseada, con el fin de formular acciones eficaces para eliminarla, controlarla o prevenir su recurrencia.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

**Análisis de Consecuencias e Impacto:** Proceso mediante el cual se identifican y evalúan los efectos generados por una no conformidad o situación identificada sobre los objetivos, procesos, productos, servicios, riesgos, recursos y partes interesadas, con el fin de orientar la formulación de acciones eficaces y fortalecer la mejora continua.

**Causa Raíz:** Razón o condición fundamental que origina una no conformidad, una desviación o una situación no deseada. Su identificación permite formular acciones orientadas a eliminarla, controlarla o tratarla, reduciendo significativamente la probabilidad de recurrencia.

**Corrección:** Acción inmediata orientada a controlar una no conformidad detectada o eliminar sus efectos visibles, sin intervenir necesariamente sobre la causa que la originó.

**Eficacia:** Grado en el que se logran los resultados planificados y se cumple el objetivo esperado.

**Eficiencia:** Capacidad de lograr resultados utilizando de manera adecuada y racional los recursos disponibles.

**Hallazgo:** Resultado de un ejercicio de auditoría, seguimiento, evaluación o control, sustentado en evidencias objetivas, que puede evidenciar una conformidad, una no conformidad, un riesgo, una desviación o una oportunidad de mejora.


**Indicador de gestión:** Mecanismo de medición utilizado para evaluar el desempeño, cumplimiento y comportamiento de un proceso, actividad o resultado.

**Mejora continua:** Proceso sistemático y permanente orientado al fortalecimiento del desempeño institucional mediante la identificación, análisis y tratamiento de oportunidades de mejora, no conformidades y riesgos.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito legal, normativo, procedimental o institucional establecido.

**No Conformidad Potencial:** Situación identificada que podría generar incumplimiento de requisitos o afectar el desempeño de los procesos.

**Oportunidad de Mejora:** Situación identificada que permite fortalecer procesos, optimizar recursos, mejorar controles o incrementar la capacidad institucional para el cumplimiento de objetivos y requisitos.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

**Partes Interesadas:** Personas, grupos, entidades y organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibir afectación por las decisiones, actividades, productos, servicios o resultados de la Entidad y de sus procesos.

**Plan de mejora:** Conjunto organizado de acciones orientadas a tratar no conformidades, riesgos, desviaciones u oportunidades de mejora, con el propósito de eliminar o controlar sus causas, fortalecer los procesos y contribuir a la mejora continua institucional.

**Recurrencia:** Repetición de una no conformidad, desviación o situación no deseada en un periodo determinado, que evidencia debilidades en los controles o en la eficacia de las acciones implementadas.

**Riesgo:** Posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales o del proceso.

**Salida No Conforme:** Producto o servicio que no cumple los requisitos definidos por la Entidad o por las disposiciones aplicables.


**SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

## 5. DESARROLLO DE LA GUÍA

La gestión de la mejora continua en la Entidad se desarrolla con base en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), como herramienta de gestión orientada al fortalecimiento del desempeño institucional, la optimización de los procesos y la mejora de la calidad de los productos y servicios.

La mejora continua requiere que las situaciones identificadas sean analizadas de manera integral, considerando sus causas, consecuencias e impacto en los procesos, con el fin de formular acciones eficaces sustentadas en información, evidencia y análisis. En este sentido, las acciones de mejora no deben limitarse a corregir efectos inmediatos, sino orientarse a intervenir las causas que originan las situaciones identificadas.

Para la gestión de la mejora continua, la Entidad deberá considerar los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos, así como las salidas de la revisión

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

por la dirección, auditorias, ejercicios de control interno, monitoreo de riesgos, indicadores de gestión, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás fuentes de información que permitan identificar necesidades y oportunidades de mejora.

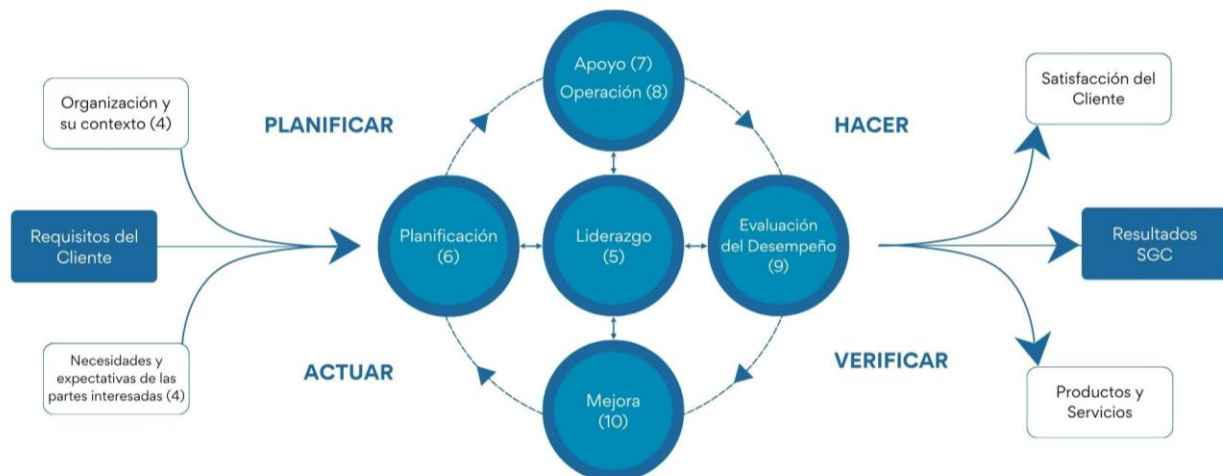
El ciclo PHVA será aplicado de manera sistemática y continua en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión, bajo los lineamientos definidos por el Proceso Gestión Mejora.

La gestión de la mejora continua se articula con el Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, control y gestión del riesgo institucional. En este contexto, la Oficina de Control Interno desarrolla actividades de evaluación independiente que aportan insumos para la identificación de no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora en los procesos de la Entidad.

La siguiente ilustración presenta la estructura de la Norma ISO 9001:2015 bajo el enfoque del ciclo PHVA:


**Imagen 1.** Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

## Estructura de la Norma ISO 9001



**Fuente:** NTC ISO 9001:2015

**Nota:** Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma ISO 9001:2015.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

El ciclo PHVA puede describirse de la siguiente manera:


- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, así como los recursos necesarios para generar resultados de acuerdo con los requisitos institucionales, identificando y abordando riesgos y oportunidades.
- **Hacer:** implementar las actividades planificadas y ejecutar las acciones definidas para el logro de los resultados esperados.
- **Verificar:** realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de los procesos, productos y servicios, verificando el cumplimiento de los requisitos, objetivos y actividades planificadas.
- **Actuar:** Implementar acciones orientadas a corregir desviaciones, eliminar causas raíz, prevenir recurrencias y fortalecer continuamente el desempeño de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión.

### 5.1. Fuentes de la Mejora Continua.

La identificación de necesidades, no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora constituye el punto de partida para la gestión de la mejora continua en la Entidad. Para ello, los procesos deberán analizar de manera permanente las diferentes fuentes de información institucional, con el fin de identificar situaciones susceptibles de mejora, determinar sus posibles causas y formular acciones eficaces orientadas al fortalecimiento del desempeño institucional y la prevención de recurrencias.

Las fuentes de mejora permiten obtener información objetiva para el análisis de los procesos, la evaluación de resultados, la identificación de desviaciones y la formulación de acciones de mejora, correctivas o preventivas, según corresponda.

A continuación, se presentan las principales fuentes para la identificación de no conformidades y oportunidades de mejora:


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

**Tabla 1.** Fuentes para la identificación de No Conformidades y Oportunidades de Mejora.

<b>TIPO DE FUENTE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>GENERADA / REPORTADA POR</b>
<b>Evaluación externa e independiente</b>	Informes de auditoría	Oficina de Control Interno
	Hallazgos y requerimientos de organismos de control	Contraloría General de la República y demás organismos de control
	Auditorías de certificación y seguimiento	Organismo certificador
	Evaluaciones o requerimientos externos con incidencia en el SIG	Otras autoridades o entidades externas
<b>Direccionamiento y evaluación institucional</b>	Resultados de la revisión por la dirección	Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Comité Directivo
	Seguimiento a la planeación institucional	Alta Dirección
<b>Percepción y relación con grupos de valor</b>	Encuestas de percepción y satisfacción	Proceso Gestión de Relación con la Ciudadanía
	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias	Proceso Gestión de Relación con la Ciudadanía
<b>Seguimiento y control de procesos</b>	Resultados de indicadores de gestión	Líderes de proceso
	Monitoreo y seguimiento de riesgos	Líderes de proceso
	Productos y/o servicios no conformes	Procesos misionales
	Resultados de seguimiento y medición de procesos	Líderes de proceso
<b>Autogestión y autoevaluación</b>	Ejercicios de autodiagnóstico	Líderes de proceso
	Identificación interna de oportunidades de mejora	Equipos de trabajo
<b>Control interno</b>	Informes de evaluación independiente	Oficina de Control Interno
	Actividades de la tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno

**Fuente:** Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación.

La identificación de situaciones susceptibles de mejora a partir de estas fuentes requiere el desarrollo de análisis que permitan comprender las causas que originan las situaciones

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

identificadas, evaluar su impacto en los procesos y definir acciones eficaces para su tratamiento.

Los procesos deberán priorizar las situaciones identificadas considerando criterios como recurrencia, impacto, criticidad, afectación al cumplimiento de objetivos institucionales, materialización de riesgos y afectación a los grupos de valor.

El análisis de tendencias y comportamientos recurrentes constituye un insumo fundamental para la identificación de causas raíz y la formulación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos.


## 5.2. ¿Cuándo formular Planes de Mejora?

Los planes de mejora deberán formularse cuando se identifiquen no conformidades reales o potenciales, riesgos materializados, hallazgos, desviaciones, incumplimientos, salidas no conformes u otras situaciones que afecten o puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, los requisitos del Sistema Integrado de Gestión o la prestación de los servicios de la Entidad.

Toda no conformidad identificada deberá ser objeto de análisis con el fin de determinar sus causas raíz y definir acciones orientadas a eliminar las causas que originaron la situación y prevenir su recurrencia.

En el caso de las oportunidades de mejora, los líderes de proceso podrán formular acciones orientadas al fortalecimiento del desempeño institucional, la optimización de procesos, el fortalecimiento de controles y el incremento de la capacidad institucional para cumplir los requisitos y expectativas de los grupos de valor.

De acuerdo con la naturaleza de la situación identificada y el resultado del análisis de causa raíz, los procesos podrán formular uno o varios tipos de acción dentro del plan de mejora. La

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

siguiente tabla presenta una orientación general para la selección del tipo de acción y su finalidad.

**Tabla 2.** Orientación para la formulación de acciones según la situación identificada.


<b>SITUACIÓN IDENTIFICADA</b>	<b>TIPO DE ACCIÓN QUE PUEDE FORMULARSE</b>	<b>FINALIDAD</b>
No conformidad real	Corrección y/o Acción Correctiva	Corregir el incumplimiento detectado y eliminar o controlar la causa raíz para prevenir su recurrencia.
No conformidad potencial o riesgo	Acción Preventiva	Eliminar o controlar la causa que podría originar una no conformidad o una situación no deseada.
Oportunidad de mejora	Acción de Mejora	Incrementar el desempeño del proceso, optimizar procedimientos o fortalecer productos y servicios sin que exista necesariamente una no conformidad.
Desviaciones recurrentes o tendencias negativas	Plan de Mejora (con una o varias acciones)	Implementar acciones orientadas a corregir la situación, eliminar o controlar sus causas, fortalecer los controles y mejorar el desempeño del proceso.

**Fuente:** Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación.

**Nota 1:** Un plan de mejora puede contener una o varias acciones, tales como correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, de acuerdo con la naturaleza de la situación identificada y el resultado del análisis de causa raíz.

**Nota 2:** En el caso de una no conformidad real, la corrección tiene como finalidad eliminar el incumplimiento detectado o sus efectos inmediatos, mientras que la acción correctiva busca eliminar o controlar la causa raíz para prevenir su recurrencia.

Cuando las situaciones identificadas provengan del seguimiento y medición de los procesos, tales como indicadores de gestión, monitoreo de riesgos o salidas no conformes, los procesos deberán

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

evaluar criterios como recurrencia, impacto, criticidad y afectación al cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de determinar la necesidad de formular planes de mejora.


**Tabla 3.** *Criterios para determinar la formulación de planes de mejora.*

<b>FUENTE</b>	<b>SE DEBERÁ FORMULAR PLAN DE MEJORA CUANDO...</b>
<b>Indicadores de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El indicador presente resultado en zona roja durante dos o más periodos consecutivos.</li> <li>• El indicador presente resultado en zona amarilla y posteriormente en zona roja.</li> <li>• El indicador de medición semestral o superior presente resultado en zona roja, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía EDG.02 Control de la Gestión.</li> <li>• Se evidencien tendencias negativas recurrentes que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso.</li> </ul>
<b>Mapa de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se materialice un riesgo identificado en el proceso.</li> <li>• Se identifiquen debilidades en los controles establecidos.</li> <li>• La situación requiera acciones orientadas a eliminar causas raíz, fortalecer controles o prevenir nuevas materializaciones, conforme a la Guía EDG.10 Administración del Riesgo.</li> </ul>
<b>Producto y/o servicio no conforme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las salidas no conformes presenten recurrencia (más de dos veces en el periodo analizado).</li> <li>• La situación genere afectación al servicio, incumplimiento de requisitos o impacto significativo en los grupos de valor.</li> <li>• Se identifiquen no conformidades potenciales asociadas al proceso o servicio.</li> </ul>

**Fuente:** Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación.

Las Direcciones Regionales participarán activamente en la formulación y ejecución de los planes de mejora relacionados con productos y servicios misionales. Estos planes deberán contar con el aval de las Subdirecciones Misionales correspondientes, de acuerdo con el producto o servicio analizado.

Para su formulación, deberá desarrollarse el respectivo análisis causa raíz, orientado a identificar las causas que originan las situaciones detectadas, prevenir su recurrencia y definir acciones eficaces para el fortalecimiento de los controles y la mejora del proceso.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### 5.3. Gestión de No Conformidades.

La gestión de las no conformidades requiere un análisis estructurado que permita identificar las causas raíz que originaron la situación y establecer acciones orientadas a eliminar dichas causas, prevenir su recurrencia y mitigar las consecuencias e impactos generados en la Entidad.

El análisis realizado deberá considerar, entre otros aspectos:


- el impacto sobre los objetivos institucionales y del proceso;
- la afectación en la prestación del servicio;
- la recurrencia y criticidad de la situación;
- la suficiencia de los controles existentes;
- la necesidad de actualizar riesgos, controles, procedimientos o documentos asociados al proceso.

La calidad del análisis causa raíz es fundamental para asegurar que las acciones formuladas sean eficaces y contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y la mejora continua de los procesos.

#### 5.3.1. Análisis de Consecuencias e Impacto en los Procesos.

La ocurrencia de una no conformidad puede generar impactos en la prestación del servicio, el cumplimiento de los objetivos institucionales, la gestión de los procesos el uso de los recursos, y la imagen institucional de la Entidad. Por esta razón, los procesos deberán realizar un análisis de consecuencias e impacto que permita evaluar los efectos derivados de la situación identificada y definir acciones orientadas a mitigar sus efectos y fortalecer los controles asociados.

Dicho análisis deberá contemplar, cuando aplique, la revisión y actualización de riesgos, controles, procedimientos y demás elementos del Sistema Integrado de Gestión relacionados

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

con la situación identificada, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Guía de Administración del Riesgo EDG.10.


El análisis de consecuencias e impacto deberá realizarse en todos los planes de mejora derivados de no conformidades, y su podrá presentarse como anexo en el formato EVGMF.01. Este análisis deberá desarrollarse de manera objetiva y sustentada en evidencia, permitiendo valorar la magnitud de la situación identificada y su afectación sobre los procesos y objetivos institucionales.

El análisis deberá incorporar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Consecuencias e impactos generados con ocasión de la no conformidad.
- Afectación sobre la prestación del servicio, el cumplimiento de requisitos y los objetivos institucionales o del proceso.
- Gestión adelantada por el proceso para controlar o mitigar los efectos de la situación identificada.
- Análisis de recurrencia, criticidad y posibles impactos asociados a situaciones similares o potenciales.
- Evaluación de la suficiencia y efectividad de los controles existentes.
- Necesidad de actualizar riesgos, controles, procedimientos, documentos o mecanismos de seguimiento asociados al proceso.
- Consideraciones frente a oportunidades de mejora derivadas del análisis realizado.

El análisis de consecuencias no reemplaza el análisis causa raíz; ambos ejercicios son complementarios y permiten comprender integralmente la situación identificada, sus efectos y las causas que la originaron.

La magnitud del análisis deberá guardar relación con el impacto, criticidad y alcance de la no conformidad identificada.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### 5.3.2. Análisis de Causas (Causa - Raíz)


El análisis causa raíz es un proceso estructurado orientado a identificar las causas principales que originan una no conformidad, desviación, riesgo materializado o situación no deseada, con el fin de formular acciones eficaces que permitan eliminar dichas causas y prevenir su recurrencia.

La calidad del análisis causa raíz es fundamental para asegurar que las acciones formuladas contribuyan efectivamente al fortalecimiento de los procesos y al mejoramiento continuo de la Entidad. Por esta razón, el análisis no debe limitarse a describir los efectos o síntomas de la situación identificada, sino que debe orientarse a comprender las condiciones, factores y debilidades que permitieron su ocurrencia.

Para la identificación de causas raíz, la Entidad adoptará como metodología institucional el análisis de los 5 Porqués, técnica que permite profundizar progresivamente en las causas de una situación mediante la formulación sucesiva de preguntas orientadas a determinar por qué ocurrió el problema identificado.

La metodología de los 5 Porqués busca evitar que las acciones se enfoquen únicamente en corregir efectos visibles o síntomas inmediatos, permitiendo identificar causas estructurales relacionadas con:

- debilidades en controles;
- deficiencias en procedimientos;
- ausencia de seguimiento;
- fallas en la gestión del riesgo;
- errores en la ejecución de actividades;
- falta de capacitación;
- problemas de articulación entre procesos;
- o deficiencias en herramientas, sistemas o mecanismos de control.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

La Oficina Asesora de Planeación recomienda el uso de la metodología de los 5 Porqués como herramienta principal para el análisis de causa raíz, por su facilidad de aplicación y su enfoque sistemático para profundizar en las causas de una situación identificada. No obstante, los procesos podrán emplear otras metodologías de análisis, siempre que estas se apliquen de manera técnica, estén sustentadas en hechos y evidencias y permitan identificar de forma objetiva la causa raíz que origina la situación analizada.

**Nota:** La metodología empleada no constituye un fin en sí mismo; lo verdaderamente relevante es que el análisis permita identificar la causa raíz de manera objetiva, sustentada en evidencias y suficiente para soportar la formulación de acciones eficaces y la prevención de recurrencias.


La aplicación de esta metodología deberá sustentarse en hechos, datos y evidencias verificables, evitando análisis subjetivos, generales o basados en suposiciones.

En el desarrollo del análisis se deberá:






- diferenciar claramente entre síntomas, consecuencias y causas raíz;
- validar que las causas identificadas correspondan al origen real de la situación;
- analizar factores relacionados con procesos, controles, procedimientos, herramientas, seguimiento y gestión del riesgo;
- y formular acciones coherentes con las causas identificadas.

La eficacia de los planes de mejora dependerá de la calidad del análisis realizado y de la adecuada identificación de las causas raíz que originaron la situación identificada.

El análisis causa raíz deberá complementarse con el análisis de consecuencias e impacto, con el fin de comprender integralmente la situación identificada y formular acciones eficaces orientadas a prevenir recurrencias y fortalecer el desempeño de los procesos.


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

**Imagen 2. Ejemplo - Enfoque Misional Migración Colombia**

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
	PROCESO	GESTIÓN MEJORA		CÓDIGO	EVGMF 01	
	FORMATO	MEJORA CONTINUA		VERSIÓN	4	
<b>METODOLOGÍA DE LOS 5 PORQUÉS - ANÁLISIS CAUSA RAIZ</b>						
<b>SITUACIÓN IDENTIFICADA</b>	 Durante el seguimiento mensual se evidenció incremento en las correcciones de Cédulas de Extranjería expedidas con errores en los datos registrados en el sistema.					
<b>ANÁLISIS DE LOS 5 PORQUÉS</b>						
¿POR QUÉ 1?	¿POR QUÉ 2?	¿POR QUÉ 3?	¿POR QUÉ 4?	¿POR QUÉ 5?	<b>CUASA RAIZ IDENTIFICADA</b>	
¿Por qué se expidieron Cédulas de Extranjería con errores en los datos registrados?	¿Por qué la información registrada presentaba inconsistencias?	¿Por qué no se realizaba validación previa de la información digitada?	¿Por qué el procedimiento no contemplaba un punto de control obligatorio?	¿Por qué el riesgo no había sido identificado ni tratado?		 Debilidad en la identificación y tratamiento de riesgos asociados al registro manual de información y ausencia de controles obligatorios de validación previa en el procedimiento.
Porque la información registrada en el sistema presentaba inconsistencias frente al documento del extranjero.	Porque algunos funcionarios digitaban manualmente los datos sin realizar validación previa de la información.	Porque el procedimiento no contemplaba un punto de control obligatorio antes de la impresión del documento.	Porque el riesgo asociado a errores de digitación no había sido identificado ni tratado dentro del proceso.	Porque en el análisis de riesgos del proceso no se consideraban las fallas recurrentes asociadas al registro manual de información.		
<b>CONSECUENCIAS IDENTIFICADAS</b>					 <ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de reprocesos en la expedición de documentos migratorios.</li> <li>Aumento en tiempos de atención al usuario.</li> <li>Generación de inconformidades y PQRS relacionadas con errores documentales.</li> <li>Riesgo de afectación en la confiabilidad de la información institucional.</li> </ul>	
<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>						 Implementar un control obligatorio de validación de información previo a la impresión de la Cédula de Extranjería y actualizar el mapa de riesgos del proceso incorporando controles asociados al registro manual de datos.

**Fuente:** Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación.

- Situación Identificada: Durante el seguimiento mensual se evidenció incremento en las correcciones de Cédulas de Extranjería expedidas con errores en los datos biográficos registrados en el sistema.
- Análisis de los 5 porqués:
  - Porqué 1: ¿Por qué se expidieron Cédulas de Extranjería con errores en los datos registrados?
    - Porque la información registrada en el sistema presentaba inconsistencias frente al documento del extranjero.
  - Porqué 2: ¿Por qué la información registrada presentaba inconsistencias?
    - Porque algunos funcionarios digitaban manualmente los datos sin realizar validación previa de la información.
  - Porqué 3: ¿Por qué no se realizaba validación previa de la información digitada?
    - Porque el procedimiento no contemplaba un punto de control obligatorio antes de la impresión del documento.


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

- Porqué 4: ¿Por qué el procedimiento no contemplaba un punto de control obligatorio?
    - Porque el riesgo asociado a errores de digitación no había sido identificado ni tratado dentro del proceso.
  - Porqué 5: ¿Por qué el riesgo no había sido identificado ni tratado?
    - Porque en el análisis de riesgos del proceso no se consideraban las fallas recurrentes asociadas al registro manual de información.
3. Causa Raíz Identificada: Debilidad en la identificación y gestión de riesgos asociados al registro manual de información y ausencia de controles obligatorios de validación previa en el procedimiento.
4. Consecuencias Identificadas:
- Incremento de reprocesos en la expedición de documentos migratorios.
  - Aumento en tiempos de atención al usuario.
  - Generación de inconformidades y PQRS relacionadas con errores documentales.
  - Riesgo de afectación en la confiabilidad de la información institucional.
5. Acción Correctiva: Implementar un control obligatorio de validación de datos antes de la impresión de la Cédula de Extranjería y actualizar el mapa de riesgos del proceso.

La formulación de acciones sin un adecuado análisis de causa raíz puede generar planes de mejora ineficaces, debido a que las actividades implementadas no intervienen las verdaderas causas que originaron la situación identificada.

### **5.3.3. Análisis de Consecuencias e Impacto de la No Conformidad en el Proceso.**

El análisis de consecuencias e impacto permite evaluar los efectos generados por una no conformidad sobre la prestación del servicio, el cumplimiento de los objetivos institucionales, la

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

gestión de los procesos, los recursos, los controles establecidos y la satisfacción de los grupos de valor.

Este análisis contribuye a comprender la magnitud de la situación identificada y facilita la formulación de acciones orientadas a mitigar sus efectos, fortalecer los controles y prevenir la recurrencia de situaciones similares.

Una vez identificada la causa raíz mediante la metodología de los 5 Porqués, el proceso deberá analizar las consecuencias e impactos asociados a la situación identificada, con el fin de determinar su afectación sobre los objetivos, riesgos, controles y desempeño institucional.

#### **Criterios para el diligenciamiento.**

Al realizar el análisis de consecuencias e impacto, el responsable del proceso deberá evaluar, entre otros aspectos, si la no conformidad afecta el objetivo del proceso y/o alguno de los objetivos estratégicos de la Entidad.


- **Afectación del objetivo del proceso.**

Se considera que el objetivo del proceso se encuentra afectado cuando la no conformidad compromete el cumplimiento del propósito para el cual fue diseñado el proceso o afecta alguno de los atributos establecidos en su objetivo, tales como la calidad, oportunidad, eficacia, eficiencia, confiabilidad o el cumplimiento de los requisitos aplicables.

Cuando la respuesta sea afirmativa, deberá transcribirse el objetivo del proceso exactamente como se encuentra definido en la Caracterización del Proceso vigente.


- **Afectación de los objetivos estratégicos de la Entidad.**

Se considera que un objetivo estratégico se encuentra afectado cuando las consecuencias de la no conformidad impactan de manera directa el cumplimiento de alguno de los objetivos institucionales definidos por la Entidad.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7


La selección deberá realizarse con base en el efecto generado por la no conformidad y no en las acciones de mejora que posteriormente se implementarán. Cuando no exista una relación directa con algún objetivo estratégico, deberá seleccionarse la opción "No aplica".

**Imagen 3. Ejemplo - Enfoque Misional Migración Colombia**

ANÁLISIS DE CONSECUENCIAS							
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA							
	PROCESO		GESTIÓN MEJORA		CÓDIGO	EVGMF.01	
	FORMATO		MEJORA CONTINUA		VERSION	4	
ANÁLISIS DE CONSECUENCIAS E IMPACTO DE LA NO CONFORMIDAD EN EL PROCESO							
CONSECUENCIAS IDENTIFICADAS	¿AFECTO EL OBJETIVO DEL PROCESO?		¿AFECTO ALGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD?		RIESGOS Y OPORTUNIDADES	GESTIÓN IMPLEMENTADA	ACCIÓN
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
CONCLUSION DEL ANALISIS							
<b>1</b> Incremento de reprocesos en la expedición de Cédulas de Extranjería.	<b>2</b> Brindar servicios de calidad, ágiles, confiables y transparentes a los ciudadanos nacionales y extranjeros que requieren los documentos de Migración y Extranjería para que accedan a los derechos y cumplimiento de los deberes en nuestro territorio nacional, de conformidad con los lineamientos impartidos.		<b>3</b> Objetivo 1. Misional. Fortalecer las capacidades institucionales de los procesos misionales migratorios, bajo los lineamientos de una política migratoria orientada a principios de seguridad, justicia social, respeto y protección de los migrantes, reconocidos como sujetos de derechos humanos en el marco de la movilidad y la soberanía.		<b>4</b> Riesgo de recurrencia por debilidad en controles de validación documental y ausencia de tratamiento del riesgo operativo asociado al registro manual de información.	<b>5</b> Corrección inmediata de documentos expedidos con error y validación prioritaria de los casos identificados.	<b>6</b> Implementar control obligatorio de validación previa de información y actualizar el mapa de riesgos del proceso.
<b>7</b> Procedimiento actualizado, evidencia de implementación del control y mapa de riesgos ajustado.		<b>8</b> La situación evidenció debilidades en los controles asociados al registro y validación de información para la expedición de documentos migratorios, generando reprocesos, afectación en la oportunidad del servicio y riesgo de recurrencia. En consecuencia, se requiere fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y gestión del riesgo del proceso.					

**Fuente:** Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación.

- Consecuencias Identificadas: Incremento de reprocesos en la expedición de Cédulas de Extranjería.
- Afecto el Objetivo del Proceso:
  - Si - Brindar servicios de calidad, ágiles, confiables y transparentes a los ciudadanos nacionales y extranjeros que requieren los documentos de Migración y Extranjería para que accedan a los derechos y cumplimiento de los deberes en nuestro territorio nacional, de conformidad con los lineamientos impartidos.
- Afecto algún Objetivo Estratégico de la Entidad:
  - Si - Objetivo 1. Misional. Fortalecer las capacidades institucionales de los procesos misionales migratorios, bajo los lineamientos de una política migratoria orientada a principios de seguridad, justicia social, respeto y protección de los

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

migrantes, reconocidos como sujetos de derechos humanos en el marco de la movilidad y la soberanía.


4. Riesgos y Oportunidades: Riesgo de recurrencia por debilidad en controles de validación documental y ausencia de tratamiento del riesgo operativo asociado al registro manual de información.
5. Gestión Implementada: Corrección inmediata de documentos expedidos con error y validación prioritaria de los casos identificados.
6. Acción: Implementar control obligatorio de validación previa de información y actualizar el mapa de riesgos del proceso.
7. Fecha: 30/09/2026
8. Entregable: Procedimiento actualizado, evidencia de implementación del control y mapa de riesgos ajustado.

En el desarrollo de los análisis, los procesos deberán considerar tanto las no conformidades identificadas como aquellas situaciones que puedan presentarse, con el fin de evaluar su recurrencia, gravedad, criticidad e impacto sobre la gestión institucional.

El análisis de causa raíz deberá sustentarse en información objetiva y permitir identificar las condiciones reales que originaron la situación detectada. Cuando las causas identificadas no corresponden al origen real del problema, las acciones formuladas tienden a enfocarse en los efectos inmediatos y no en las causas estructurales, disminuyendo la eficacia de los planes de mejora y favoreciendo la recurrencia de las no conformidades.

Los procesos deberán diferenciar claramente entre:

- “la situación identificada (problema o no conformidad)”,
- “las consecuencias derivadas de esta”,

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

- “y las causas raíz que originaron su ocurrencia”.

Esta diferenciación es fundamental para formular acciones eficaces y sostenibles.

El análisis deberá considerar, entre otros aspectos:

- “recurrencia”;
- “impacto en el servicio”;
- “afectación a grupos de valor”;
- “riesgos asociados”;
- “suficiencia de controles”;
- “cumplimiento de requisitos”;
- “impacto operativo, reputacional o normativo”.


La profundidad y calidad del análisis realizado constituye un factor determinante para la eficacia de las acciones implementadas y para el fortalecimiento de la mejora continua en la Entidad.

#### **5.4. Etapas para gestionar la mejora continua en los procesos.**

La gestión de la mejora continua en la Entidad se desarrolla mediante la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), metodología que permite identificar situaciones susceptibles de mejora, analizar sus causas, implementar acciones orientadas a fortalecer el desempeño institucional y evaluar los resultados obtenidos.

La Oficina Asesora de Planeación define los lineamientos, metodologías y herramientas para la gestión de la mejora continua, los cuales deberán ser aplicados por todos los procesos de la Entidad.

La gestión de la mejora continua debe fundamentarse en el análisis de información objetiva proveniente de las diferentes fuentes de mejora definidas en la presente guía, así como en la

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

identificación de causas raíz mediante la metodología de los 5 Porqués y en el análisis de consecuencias e impacto cuando corresponda.

Las etapas para la gestión de la mejora continua son las siguientes:


**Planear:** Identificar la situación susceptible de mejora, determinar sus causas mediante el análisis causa raíz, evaluar sus consecuencias e impactos, definir las acciones a implementar, establecer responsables, plazos, entregables y criterios para evaluar la eficacia de las acciones formuladas.

**Hacer:** Ejecutar las acciones formuladas, implementar los controles definidos y generar las evidencias que permitan demostrar el cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de mejora.

**Verificar:** Realizar seguimiento a la ejecución de las acciones formuladas, analizar el cumplimiento de las metas establecidas y evaluar la eficacia de las acciones implementadas para determinar si contribuyeron a eliminar, controlar o tratar la causa raíz identificada.

**Actuar:** Adoptar las decisiones necesarias a partir de los resultados obtenidos, estandarizar las mejoras implementadas cuando estas resulten eficaces y formular nuevas acciones cuando se evidencie que la situación persiste o que las acciones implementadas no fueron suficientes para prevenir su recurrencia.

La aplicación disciplinada de estas etapas permite fortalecer el desempeño de los procesos, mejorar la calidad de los productos y servicios, optimizar los recursos institucionales y aumentar la satisfacción de los grupos de valor y demás partes interesadas.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

#### 5.4.1. Planear.

En esta etapa se identifica la situación susceptible de mejora, se determina el proceso responsable de liderar su tratamiento y se realiza el análisis necesario para comprender sus causas, consecuencias e impacto sobre el desempeño institucional.


La planificación constituye la etapa más importante de la gestión de la mejora continua, debido a que la eficacia de las acciones formuladas dependerá directamente de la adecuada identificación de la situación, del análisis causa raíz realizado y de la comprensión de sus efectos sobre los procesos, productos, servicios, grupos de valor y demás partes interesadas.

Para la formulación de planes de mejora, los procesos deberán:

- Identificar y describir claramente la situación susceptible de mejora.
- Determinar el origen de la situación a partir de las fuentes de mejora definidas en la presente guía.
- Realizar el análisis causa raíz mediante la metodología de los 5 Porqués.
- Analizar las consecuencias e impactos generados por la situación identificada.
- Determinar la necesidad de actualizar riesgos, controles, indicadores o documentos del proceso.
- Formular las acciones correctivas, preventivas o de mejora que correspondan.
- Definir responsables, fechas de ejecución, entregables y mecanismos de seguimiento.
- Establecer la actividad mediante la cual se evaluará la eficacia del plan.

La formulación de los planes de mejora deberá realizarse en el formato EVGMF.01 (Mejora Continua), el cual deberá contener como mínimo:

- Situación identificada.
- Análisis de los 5 Porqués.
- Causa raíz identificada.
- Análisis de consecuencias e impacto.
- Acciones formuladas.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

- Responsables.
- Fechas de ejecución.
- Entregables.
- Criterio de evaluación de eficacia.

Una vez formulado el plan, este deberá ser remitido a la Oficina Asesora de Planeación para su revisión metodológica, con el fin de verificar la coherencia entre la situación identificada, la causa raíz determinada, las consecuencias analizadas y las acciones propuestas.


La revisión realizada por la Oficina Asesora de Planeación no exime al Líder del Proceso de su responsabilidad sobre la calidad del análisis efectuado ni sobre la eficacia de las acciones formuladas.

#### **5.4.1.1. Como redactar una situación identificada.**

La situación identificada constituye el punto de partida para la formulación de acciones correctivas, preventivas o de mejora. Por esta razón, su descripción debe realizarse de manera clara, objetiva, específica y sustentada en hechos o evidencias verificables.

La situación identificada debe describir la condición observada, el incumplimiento detectado, el riesgo materializado, la desviación presentada o la oportunidad de mejora identificada, según corresponda, evitando incluir causas, justificaciones o acciones propuestas.

Siempre que sea posible, la descripción deberá estar respaldada por información objetiva proveniente de informes, auditorías, indicadores de gestión, resultados de seguimiento, encuestas de percepción o satisfacción, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, materialización de riesgos, salidas no conformes u otras fuentes de mejora definidas por la Entidad.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

Cuando la situación sea identificada como resultado de una auditoría interna o externa, deberá describirse el incumplimiento evidenciado y, cuando aplique, señalar el requisito normativo, procedimental o documental asociado.

Cuando la situación corresponda a una iniciativa de mejora del proceso, deberá describirse la condición actual que se pretende optimizar o la situación deseada que se espera alcanzar mediante la implementación de las acciones formuladas.

### Recomendaciones para la redacción

La situación identificada debe responder, en la medida de lo posible, a las siguientes preguntas:

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Cuándo fue identificada?
- ¿Cuál es la evidencia que soporta la situación?
- ¿Cuál es la afectación observada?

### Evite redactar:


- Causas de la situación.
- Consecuencias o impactos.
- Justificaciones o explicaciones subjetivas.
- Acciones correctivas o de mejora.
- Opiniones personales.

### Ejemplos

#### Redacción inadecuada

Existen errores en la expedición de Cédulas de Extranjería porque los funcionarios no verifican adecuadamente la información.

(Incluye una posible causa y no describe objetivamente la situación.)

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### Redacción adecuada

Durante el seguimiento mensual se evidenció que las Regionales Caribe y Occidente superaron el umbral establecido para modificaciones de Cédulas de Extranjería por inconsistencias en la información registrada en el sistema.

#### 5.4.1.2. Tipos de Acción.

Las acciones formuladas dentro de un plan de mejora deberán guardar relación con la situación identificada, la causa raíz determinada y el objetivo que se pretende alcanzar. Dependiendo de la naturaleza de la situación analizada, los procesos podrán formular correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas o acciones de mejora.

Un mismo plan podrá contener uno o varios tipos de acción cuando resulte necesario para tratar integralmente la situación identificada.


##### 5.4.1.2.1. Corrección. (Corrige el efecto).

Corresponde a la acción inmediata implementada para eliminar una no conformidad detectada o mitigar sus efectos. Su propósito es controlar la situación presentada y restablecer la condición requerida.

La corrección actúa sobre el efecto o la desviación identificada, pero no elimina necesariamente la causa que originó la situación.

#### Ejemplos:

- Corregir la información errada registrada en una Cédula de Extranjería.
- Reemplazar una versión obsoleta de un documento por la versión vigente.
- Completar un registro o evidencia faltante.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

#### 5.4.1.2.2. Acción Correctiva. (Elimina la causa raíz).

Corresponde a la acción implementada para eliminar la causa raíz de una no conformidad y prevenir su recurrencia.

Las acciones correctivas deben formularse a partir del análisis causa raíz realizado mediante la metodología de los 5 Porqués y deben orientarse a eliminar o controlar las condiciones que permitieron la ocurrencia de la situación identificada.

#### Recuerde:

- La corrección elimina el problema detectado.
- La acción correctiva elimina la causa que originó el problema.

#### Ejemplo:

Implementar controles automáticos de validación en el sistema para reducir errores de digitación en la expedición de documentos migratorios.


#### 5.4.1.2.3. Acción Preventiva. (Reduce la probabilidad de ocurrencia de una situación potencial o riesgo).

Corresponde a la acción orientada a reducir la probabilidad de ocurrencia de una situación potencialmente no deseada o a fortalecer los controles existentes frente a riesgos identificados.

Estas acciones se formulan cuando se identifican tendencias, debilidades o condiciones que podrían derivar en una no conformidad futura o en la materialización de un riesgo.

#### Ejemplo:

Implementar controles adicionales de seguridad informática ante la identificación de vulnerabilidades que podrían afectar la disponibilidad de la información.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

#### 5.4.1.2.4. Acción de Mejora. (Incrementa el desempeño).

Corresponde a la acción orientada a incrementar el desempeño de los procesos, optimizar productos o servicios, fortalecer controles, simplificar actividades, generar innovación o aumentar la satisfacción de los grupos de valor y demás partes interesadas.

Las acciones de mejora no necesariamente se originan en una no conformidad o en una situación potencialmente no deseada; pueden derivarse de iniciativas de innovación, análisis de desempeño, oportunidades identificadas por los procesos o necesidades de fortalecimiento institucional.

#### **Ejemplo:**


Implementar mecanismos digitales que permitan optimizar los tiempos de atención y mejorar la experiencia de los usuarios.

#### 5.4.1.2.5. Oportunidad de Mejora.

Corresponde a una situación identificada que evidencia la posibilidad de incrementar el desempeño de un proceso, fortalecer controles, optimizar recursos, mejorar productos o servicios o aumentar la satisfacción de los grupos de valor, sin que exista necesariamente una no conformidad asociada.

Las oportunidades de mejora pueden identificarse a través de auditorías, indicadores, ejercicios de autodiagnóstico, revisión por la dirección, análisis de riesgos o iniciativas de los procesos.


En el siguiente cuadro se presentan ejemplos orientadores para la selección del tipo de acción de acuerdo con la situación identificada. La definición final deberá sustentarse en el análisis realizado por el proceso, especialmente en la causa raíz identificada y en los resultados del análisis de consecuencias e impacto.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

**Tabla 4.** Ejemplos de situaciones en las que puede aplicar cada tipo de Acción.

<b>TIPO DE ACCIÓN</b>	<b>EJEMPLOS DE SITUACIONES EN LAS QUE PUEDE APLICAR</b>
<b>Corrección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores identificados en registros, documentos o sistemas.</li> <li>• Salidas no conformes detectadas durante la ejecución del proceso.</li> <li>• Información incompleta o incorrecta que requiere ajuste inmediato.</li> <li>• Incumplimientos puntuales que requieren restablecer la condición esperada.</li> </ul>
<b>Acción Correctiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No conformidades detectadas en auditorías internas o externas.</li> <li>• Materialización de riesgos del proceso.</li> <li>• Incumplimientos reiterados de requisitos legales, normativos o procedimentales.</li> <li>• Salidas no conformes recurrentes que superen los umbrales establecidos por el proceso.</li> <li>• Quejas, reclamos o denuncias recurrentes con impacto significativo.</li> <li>• Indicadores ubicados en zona roja de acuerdo con los criterios definidos por la Entidad.</li> <li>• Resultados insatisfactorios identificados en encuestas de percepción o satisfacción.</li> </ul>
<b>Acción Preventiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos identificados que requieren fortalecimiento de controles.</li> <li>• Tendencias negativas en indicadores que podrían afectar el cumplimiento de objetivos.</li> <li>• Debilidades identificadas en auditorías que podrían derivar en futuras no conformidades.</li> <li>• Situaciones potenciales que podrían generar afectaciones al proceso, producto o servicio.</li> </ul>
<b>Acción de Mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de mejora identificadas en auditorías, autodiagnósticos o revisiones por la dirección.</li> <li>• Nuevas necesidades o expectativas identificadas en grupos de valor y partes interesadas.</li> <li>• Propuestas de innovación o transformación institucional.</li> <li>• Optimización de procedimientos, controles o herramientas tecnológicas.</li> <li>• Simplificación de actividades o reducción de tiempos de atención.</li> <li>• Fortalecimiento del desempeño de los procesos sin que exista una no conformidad asociada.</li> </ul>

**Fuente:** Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación.


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

Una misma situación puede requerir la formulación de más de un tipo de acción. Por ejemplo, ante una no conformidad puede ser necesario implementar una corrección para controlar la situación identificada y, adicionalmente, una acción correctiva orientada a eliminar la causa raíz determinada mediante el análisis de los 5 Porqués. Las actividades formuladas deben responder directamente a la causa raíz identificada durante el análisis de los 5 Porqués. Las actividades que no contribuyan a eliminar, controlar o tratar la causa identificada deberán replantearse antes de la aprobación del plan de mejora.

A continuación, se presentan ejemplos orientadores de acciones que pueden formularse de acuerdo con la situación identificada y el tipo de acción definido por el proceso. Los ejemplos tienen carácter ilustrativo y deberán ajustarse a las particularidades de cada caso, teniendo en cuenta el análisis de causa raíz realizado.


**Tabla 5.** Ejemplos orientadores de acciones que se pueden formular.

<b>FUENTE</b>	<b>SITUACIÓN IDENTIFICADA</b>	<b>TIPO DE ACCIÓN</b>	<b>EJEMPLO DE ACTIVIDAD</b>
Producto y/o servicio no conforme	Durante el seguimiento mensual se evidenció que las Regionales Caribe y Occidente superaron el umbral establecido para modificaciones de Cédulas de Extranjería por inconsistencias en la información registrada en el sistema.	Corrección	Corregir la información errada registrada en las Cédulas de Extranjería afectadas.
Producto y/o servicio no conforme	Durante el seguimiento mensual se evidenció que las Regionales Caribe y Occidente superaron el umbral establecido para modificaciones de Cédulas de Extranjería por inconsistencias en la información registrada en el sistema.	Acción Correctiva	Implementar controles obligatorios de validación de información antes de la expedición del documento y actualizar los controles asociados al riesgo identificado.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

Mapa de riesgos	Durante el monitoreo del mapa de riesgos se identificó vulnerabilidad en los mecanismos de respaldo de información institucional.	Acción Preventiva	Implementar controles de respaldo, recuperación y monitoreo de información conforme a los lineamientos de seguridad de la información definidos por la Entidad.
Auditoría	En auditoría interna se identificó ausencia de evidencia de socialización de un procedimiento institucional.	Acción Correctiva	Implementar mecanismo de control y seguimiento que garantice la trazabilidad de las actividades de socialización y conservación de evidencias.
Indicador de gestión	El indicador de oportunidad en la atención al ciudadano presentó resultados en zona roja durante dos periodos consecutivos.	Acción Correctiva	Revisar y optimizar las actividades críticas del proceso que afectan los tiempos de respuesta, implementando controles de seguimiento periódico.
Líder del proceso	Actualmente la solicitud de la Tarjeta Andina Migratoria (TAM) se realiza presencialmente en los Puestos de Control Migratorio.	Acción de Mejora	Implementar la Tarjeta Andina Migratoria (TAM) Virtual mediante mecanismos digitales que permitan el registro automatizado de la información requerida y optimicen los tiempos de atención al usuario.
Encuestas de satisfacción	Los usuarios manifestaron la necesidad de contar con canales digitales para consultar el estado de sus trámites migratorios.	Acción de Mejora	Implementar una herramienta digital de consulta que permita a los usuarios realizar seguimiento al estado de sus trámites en línea.

**Fuente:** Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### **Tratamiento de hallazgos de organismos de control.**

Los planes de mejora que se formulen para atender hallazgos, observaciones o requerimientos emitidos por la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, la Auditoría General de la República y demás organismos de control o vigilancia, deberán elaborarse y gestionarse de conformidad con los lineamientos, metodologías, formatos, términos y condiciones que dichas entidades establezcan.


Cuando las directrices emitidas por los organismos de control difieran de los lineamientos definidos en la presente guía, prevalecerán las disposiciones establecidas por el organismo de control correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, los procesos deberán realizar el análisis de causas y la identificación de acciones orientadas a eliminar o controlar las causas que originaron los hallazgos, promoviendo la mejora continua y previniendo la recurrencia de situaciones similares.


#### **5.4.1.3. Condiciones Generales para formular Planes de Mejora.**

Para garantizar la adecuada formulación y ejecución de los planes de mejora, los procesos deberán observar las siguientes condiciones:

- Cualquier funcionario de la Entidad podrá identificar una situación susceptible de mejorar. Sin embargo, su análisis, formulación y gestión deberá realizarse a través del Líder del Proceso y/o Gestor de Calidad correspondiente.
- Las acciones formuladas deberán guardar relación directa con la situación identificada, la causa raíz determinada mediante la metodología de los 5 Porqués y las consecuencias e impactos analizados.
- Cuando las actividades involucren otros procesos o dependencias, estas deberán formularse de manera coordinada, definiendo previamente responsabilidades, plazos y entregables.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

- Las actividades formuladas deberán ser socializadas con los responsables de su ejecución y con los actores que intervengan en su cumplimiento, conservando la evidencia correspondiente.
- No se deberán formular como acciones de mejora actividades que correspondan al simple cumplimiento de requisitos legales, normativos, procedimentales o actividades ya establecidas dentro de los procesos.
- Los planes de mejora deberán contener actividades que generen valor y contribuyan efectivamente a eliminar, controlar o tratar las causas identificadas.
- Se deberá evitar formular actividades que, por sí solas, no generen mejora sobre la situación analizada, tales como el envío de correos electrónicos, la elaboración de memorandos o la realización de reuniones sin resultados verificables.
- Las actividades formuladas deberán ser claras, realizables, verificables y proporcionales a la magnitud de la situación identificada, considerando los factores internos y externos que puedan afectar su ejecución.
- Cuando la situación identificada corresponda a una no conformidad, el proceso deberá realizar el análisis causa raíz y el análisis de consecuencias e impacto conforme a los lineamientos establecidos en la presente guía.
- Todos los planes de mejora deberán incorporar una actividad o mecanismo que permita evaluar su eficacia, entendida como la capacidad de las acciones implementadas para eliminar, controlar o tratar la causa que originó la situación identificada.
- Durante la formulación de los planes de mejora se deberá analizar la necesidad de actualizar documentos, fortalecer controles, ajustar indicadores, modificar procedimientos o actualizar los mapas de riesgos del proceso cuando ello contribuya al tratamiento de la situación identificada.
- En el caso de hallazgos identificados en auditorías internas o externas, la Oficina Asesora de Planeación podrá realizar análisis de hallazgos similares con el fin de promover tratamientos integrales y evitar la formulación de acciones aisladas para situaciones con causas comunes. Para tal efecto, la Oficina llevará el consolidado de hallazgos definido en el formato EVGMF.04.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### Validación metodológica.

Antes de remitir un plan de mejora para revisión, el proceso deberá verificar que:


- La situación identificada está claramente descrita y soportada en evidencias.
- La causa raíz fue determinada mediante el análisis correspondiente.
- Las acciones formuladas responden a la causa raíz identificada.
- Las actividades son verificables y generan valor para el proceso.
- Se definió la forma en que se evaluará la eficacia del plan.
- Se analizaron los posibles impactos sobre riesgos, controles, documentos e indicadores del proceso.

### Recomendaciones para el diligenciamiento del formato EVGMF.01.

#### Actividad.

Las actividades formuladas constituyen las acciones mediante las cuales el proceso eliminará, controlará o tratará la causa raíz identificada. Por lo anterior:

- Las actividades deben formularse de manera clara, específica y orientada al resultado esperado.
- Las actividades deben guardar relación directa con la causa raíz identificada y con la situación objeto de mejora.
- Las actividades formuladas deben generar valor y contribuir efectivamente a la mejora del proceso.
- Como buena práctica, las actividades podrán estructurarse siguiendo la lógica del ciclo PHVA cuando la complejidad de la situación lo requiera.
- Las acciones correctivas deben estar orientadas a eliminar o controlar la causa raíz y no únicamente a corregir sus efectos.
- Las actividades no deben corresponder a explicaciones, justificaciones o descripciones del hallazgo, no conformidad o situación identificada.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### Responsable de la actividad.

Corresponde al funcionario encargado de ejecutar la actividad y reportar las evidencias de cumplimiento. Para su definición se deberá tener en cuenta que:

- Cuando la ejecución de una actividad involucre varias dependencias o procesos, esta deberá-ser previamente concertada entre las partes involucradas.
- El responsable registrado en el plan será quien reporte las evidencias y responda por el cumplimiento de la actividad asignada.

### Unidad de medida.

Corresponde a la métrica utilizada para evaluar el cumplimiento de la actividad formulada.


#### Ejemplos:

- Informes elaborados.
- Procedimientos actualizados.
- Funcionarios capacitados.
- Controles implementados.
- Riesgos actualizados.
- Sistemas ajustados.

### Meta.

Corresponde al resultado esperado de la actividad formulada. Para su definición se deberá considerar que:

- Cada actividad debe contar con una meta claramente definida.
- La meta debe ser coherente con la unidad de medida establecida.
- La meta debe ser verificable y alcanzable dentro del plazo previsto.
- La meta no debe corresponder a reuniones, correos electrónicos, memorandos o actividades sin resultado verificable.
- La cantidad definida debe expresarse en valores absolutos y no en porcentajes.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### Ejemplo:

Unidad de medida: Procedimiento actualizado.

Meta: 1 Procedimiento actualizado.

### Fechas.

Las fechas establecen el periodo previsto para la ejecución de cada actividad. Para su definición se deberá considerar que:

- La fecha de inicio debe ser posterior a la identificación de la situación susceptible de mejora.
- Los plazos definidos deben ser razonables y acordes con la complejidad de la actividad.
- Como regla general, la duración del plan no deberá superar un (1) año, salvo situaciones debidamente justificadas o condiciones definidas por organismos de control.


### Evaluación de la eficacia.

Todo plan de mejora deberá definir la forma en que se evaluará la eficacia de las acciones implementadas.

La evaluación de la eficacia debe permitir determinar si las acciones formuladas contribuyeron efectivamente a eliminar, controlar o tratar la causa raíz identificada.

Cuando la evaluación de eficacia se realice mediante el seguimiento de indicadores, riesgos, salidas no conformes u otros mecanismos de medición, el proceso deberá verificar que los resultados obtenidos evidencien una mejora sostenible en el tiempo.

Si la evaluación demuestra que las acciones implementadas no fueron eficaces, el proceso deberá analizar nuevamente la situación y formular las acciones que resulten necesarias para prevenir su recurrencia.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### Revisión por la Oficina Asesora de Planeación.

La Oficina Asesora de Planeación brindará acompañamiento metodológico a los procesos para la formulación de planes de mejora y realizará la revisión de la coherencia entre:

- La situación identificada.
- La causa raíz determinada.
- Las consecuencias e impactos analizados.
- Las acciones formuladas.
- Los mecanismos definidos para evaluar la eficacia.

Cuando se identifiquen inconsistencias o debilidades metodológicas, la Oficina realizará las observaciones correspondientes para su ajuste.

Los planes de mejora deberán formularse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la identificación de la situación o a la comunicación del informe correspondiente.


**Nota:** Cuando los organismos de control establezcan plazos, metodologías o condiciones específicas para la formulación de planes de mejora, prevalecerán las disposiciones definidas por dichos organismos.

### Justificación de no formulación de plan de mejora.

Excepcionalmente, el Líder del Proceso podrá justificar la no formulación de un plan de mejora cuando existan razones técnicas que así lo sustenten.

La justificación deberá remitirse a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina de Control Interno, indicando las razones que soportan la decisión.

Entre otras situaciones, podrá justificarse la no formulación cuando exista un plan de mejora vigente que atienda la misma causa raíz identificada.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

En estos casos, el proceso deberá demostrar que las acciones existentes permiten tratar integralmente la situación observada.

La decisión y su respectiva justificación deberá registrarse en el consolidado de hallazgos definido en el formato EVGMF.04.

#### **5.4.2. Hacer.**

En esta etapa, se ejecutan las acciones formuladas en el plan de mejora con el propósito de eliminar, controlar o tratar las causas identificadas durante la etapa de planificación.


Los responsables de las actividades deberán ejecutar las acciones dentro de los plazos establecidos, generar las evidencias correspondientes y realizar las gestiones necesarias para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

El Líder del Proceso deberá coordinar la ejecución de las actividades formuladas, especialmente cuando estas involucren la participación de otros procesos o dependencias, asegurando que los responsables conozcan sus obligaciones y los resultados esperados.

Así mismo, deberá promover la adecuada implementación de las acciones, realizar seguimiento a su avance y adoptar oportunamente las medidas necesarias para prevenir incumplimientos o retrasos.

#### **Reporte del cumplimiento de las actividades.**

El funcionario designado como responsable de una actividad será el encargado de reportar las evidencias que demuestren su ejecución y cumplimiento dentro de los plazos establecidos en el plan de mejora.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

Las evidencias deberán ser objetivas, verificables y suficientes para demostrar el cumplimiento de la actividad formulada y el resultado alcanzado.

El reporte deberá realizarse antes del vencimiento de la actividad, de conformidad con los mecanismos definidos por la Oficina Asesora de Planeación.

### **Validación de cumplimiento.**

Los asesores de calidad de la Oficina Asesora de Planeación revisarán las evidencias reportadas por los procesos con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades formuladas.

Como resultado de esta revisión se podrá:


- Validar el cumplimiento de la actividad.
- Solicitar ajustes o aclaraciones sobre las evidencias presentadas.
- Requerir información adicional cuando esta resulte insuficiente para demostrar el cumplimiento.

Cuando se soliciten ajustes o aclaraciones, el proceso deberá atender las observaciones formuladas y remitir nuevamente la información correspondiente para su validación.

La validación del cumplimiento de las actividades no implica la evaluación de la eficacia del plan de mejora, la cual será realizada durante la etapa de verificación.

#### **5.4.2.1. Casos Especiales.**

Durante la ejecución de los planes de mejora podrán presentarse situaciones que requieran la modificación de actividades, responsables, entregables o fechas de cumplimiento.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

Las solicitudes de modificación o reprogramación deberán solicitarse realizarse antes del vencimiento de la actividad correspondiente y, como regla general, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario.


Las modificaciones podrán solicitarse cuando se evidencie alguna de las siguientes situaciones:

- Las actividades formuladas no pueden ejecutarse en los tiempos inicialmente previstos debido a factores internos o externos debidamente justificados.
- Se presentan dificultades operativas, técnicas, normativas o administrativas que afectan la ejecución de las actividades.
- Se identifican cambios institucionales que requieren ajustar el alcance de las actividades formuladas.
- Durante la ejecución se determina que las actividades inicialmente formuladas no son suficientes para eliminar, controlar o tratar la causa identificada.
- Se evidencia que la causa raíz inicialmente determinada requiere ser ajustada o complementada a partir de nueva información o evidencias obtenidas durante la ejecución del plan.

Las solicitudes deberán remitirse a la Oficina Asesora de Planeación, indicando:

- La actividad objeto de modificación.
- El cambio solicitado.
- La justificación técnica correspondiente.
- El impacto generado sobre el plan de mejora.
- La nueva fecha propuesta, cuando aplique.

La Oficina Asesora de Planeación analizará la solicitud y comunicará al proceso la aprobación o negación de esta, junto con las observaciones que resulten pertinentes.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### **Incumplimiento de actividades.**

Cuando una actividad no sea ejecutada dentro de los plazos establecidos y no exista una modificación previamente aprobada, el proceso deberá justificar las causas que dieron origen al incumplimiento y definir las acciones necesarias para su cumplimiento.

La Oficina Asesora de Planeación realizará seguimiento a estas situaciones e informará a las instancias correspondientes cuando se evidencien incumplimientos reiterados o situaciones que puedan afectar la eficacia de los planes de mejora.


### **Escalamiento institucional**

El impacto derivado del incumplimiento de actividades o de la no ejecución de los planes de mejora podrá ser analizado por la Mesa Técnica de Calidad, la cual determinará la pertinencia de elevar la situación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones correspondiente. Las decisiones adoptadas quedarán registradas en las actas respectivas.

#### **5.4.3. Verificar.**

Durante la ejecución del plan de mejora, el Líder del Proceso y el gestor de calidad deberán realizar seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades formuladas, gestionando oportunamente las situaciones que puedan generar retrasos o incumplimientos.

Los asesores de calidad de la Oficina Asesora de Planeación realizarán monitoreo periódico al estado de los planes de mejora y podrán emitir alertas preventivas sobre actividades próximas a vencer o situaciones que requieran atención por parte del proceso.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

### **Evaluación de la eficacia.**

Una vez finalizadas las actividades del plan de mejora, el Líder del Proceso deberá realizar la evaluación de eficacia correspondiente.

La evaluación deberá determinar si las acciones implementadas lograron eliminar, controlar o tratar la causa raíz identificada y si la situación objeto de mejora dejó de presentarse o redujo significativamente su ocurrencia.

Para la evaluación de eficacia podrán utilizarse, entre otros, los siguientes mecanismos:


- Indicadores de gestión.
- Monitoreo de riesgos.
- Seguimiento a salidas no conformes.
- Resultados de auditorías.
- Resultados de encuestas de satisfacción o percepción.
- Disminución de quejas, reclamos o denuncias.
- Resultados de verificaciones posteriores.

La eficacia no se determinará únicamente por el cumplimiento de las actividades formuladas, sino por los resultados obtenidos respecto a la situación que originó el plan de mejora.

Cuando la evaluación evidencie que las acciones implementadas no fueron eficaces, el proceso deberá realizar un nuevo análisis de la situación identificada y determinar las acciones adicionales que resulten necesarias.

### **Gestión de la información.**

La Oficina Asesora de Planeación consolidará la información relacionada con los planes de mejora y pondrá a disposición de la Oficina de Control Interno la información requerida para el ejercicio de sus funciones de evaluación independiente.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

Así mismo, promoverá espacios de retroalimentación con los procesos, con el fin de identificar oportunidades de fortalecimiento en la formulación, ejecución y evaluación de los planes de mejora.

#### **5.4.4. Actuar.**

En esta etapa se analizan los resultados obtenidos durante la evaluación de la eficacia de los planes de mejora y se adoptan las decisiones necesarias para fortalecer el desempeño institucional y promover la mejora continua de los procesos.

A partir de los resultados obtenidos, los procesos deberán determinar si las acciones implementadas fueron eficaces para eliminar, controlar o tratar la causa raíz que originó la situación identificada.


#### **Cuando el plan de mejora es eficaz.**

Cuando la evaluación de eficacia evidencie que las acciones implementadas lograron los resultados esperados, el proceso deberá analizar la conveniencia de:

- Mantener o estandarizar los controles implementados.
- Actualizar procedimientos, instructivos, guías u otros documentos asociados.
- Actualizar los mapas de riesgos y controles del proceso.
- Incorporar buenas prácticas identificadas durante la ejecución del plan.
- Replicar las mejoras en otros procesos cuando resulte pertinente.
- Identificar nuevas oportunidades de fortalecimiento institucional.

Así mismo, se deberá analizar el impacto de las mejoras implementadas sobre el desempeño institucional, considerando aspectos como:

- Comportamiento de los indicadores de gestión.
- Disminución de la materialización de riesgos.
- Reducción de salidas no conformes.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

- Mejoramiento de la oportunidad y calidad de los productos o servicios.
- Incremento en la satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas.
- Fortalecimiento de los controles institucionales.

### **Cuando el plan de mejora no es eficaz.**

Cuando la evaluación de eficacia determine que las acciones implementadas no lograron los resultados esperados o que la situación continúa presentándose, el proceso deberá realizar un nuevo análisis de la situación identificada.

Como parte de este análisis se deberá evaluar:


- La calidad del análisis causa raíz realizado.
- La pertinencia de las acciones formuladas.
- La ejecución efectiva de las actividades definidas.
- La existencia de nuevas causas o factores que no fueron identificados inicialmente.
- La necesidad de formular acciones adicionales o complementarias.

Cuando corresponda, el proceso deberá formular un nuevo plan de mejora iniciando nuevamente desde la etapa de Planear establecida en la presente guía.

### **Toma de decisiones institucionales.**

La información relacionada con la eficacia de los planes de mejora y sus principales resultados podrá ser presentada ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para apoyar la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección respecto al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y el mejoramiento del desempeño institucional.


La información consolidada permitirá identificar tendencias, oportunidades de mejora, buenas prácticas y necesidades de fortalecimiento que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7


#### 5.4.5. Roles y Responsabilidades para la gestión de la Mejora Continua.

**Tabla 6. Roles y Responsabilidades.**

<b>ROL</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
<p><b>Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional OPLA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir y actualizar los lineamientos, metodologías, criterios y herramientas para la gestión de la mejora continua.</li> <li>Asesorar a los procesos en la formulación de planes de mejora y en la aplicación de metodologías de análisis causa raíz.</li> <li>Realizar revisión metodológica de los planes de mejora formulados por los procesos.</li> <li>Validar el cumplimiento de las actividades reportadas por los procesos.</li> <li>Realizar seguimiento y monitoreo al estado de los planes de mejora.</li> <li>Consolidar la información relacionada con hallazgos, planes de mejora y resultados de eficacia.</li> <li>Generar reportes e información para las instancias de seguimiento y toma de decisiones institucionales.</li> </ul>
<p><b>Gestor de Calidad del Proceso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar la identificación de situaciones susceptibles de mejora.</li> <li>Apoyar la realización del análisis de causa raíz y del análisis de consecuencias e impacto.</li> <li>Coordinar con los responsables la formulación de actividades, entregables y plazos.</li> <li>Realizar seguimiento periódico a la ejecución del plan.</li> <li>Alertar oportunamente al Líder del Proceso sobre posibles retrasos o incumplimientos.</li> <li>Apoyar la evaluación de eficacia de los planes de mejora.</li> </ul>

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

<b>Funcionarios responsables de actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar las actividades asignadas dentro de los plazos establecidos.</li> <li>• Generar y conservar las evidencias que soporten el cumplimiento de las actividades.</li> <li>• Reportar oportunamente los avances y resultados obtenidos.</li> <li>• Informar al Gestor de Calidad y al Líder del Proceso cualquier situación que pueda afectar el cumplimiento de las actividades asignadas.</li> </ul>
<b>Líder del Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la identificación, análisis y tratamiento de las situaciones susceptibles de mejora de su proceso.</li> <li>• Aprobar la formulación de los planes de mejora.</li> <li>• Garantizar la realización del análisis de causa raíz mediante la metodología definida por la Entidad.</li> <li>• Coordinar la ejecución de actividades que involucren otros procesos o dependencias.</li> <li>• Gestionar los recursos y condiciones necesarias para la ejecución del plan.</li> <li>• Realizar seguimiento al avance de las actividades formuladas.</li> <li>• Aprobar el cierre de las actividades y del plan de mejora.</li> <li>• Evaluar la eficacia de las acciones implementadas.</li> <li>• Definir acciones adicionales cuando los resultados obtenidos no sean eficaces.</li> </ul>
<b>Oficina de Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar evaluación independiente sobre la gestión de los planes de mejora y su contribución al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Efectuar seguimiento a los compromisos derivados de auditorías internas y externas cuando corresponda.</li> </ul>


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los procesos y de la gestión de mejora continua.</li> <li>• Informar los resultados de sus evaluaciones a las instancias correspondientes para la toma de decisiones institucionales.</li> </ul>
<b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los resultados consolidados de la gestión de mejora continua.</li> <li>• Analizar los resultados de eficacia de los planes de mejora y su impacto sobre el desempeño institucional.</li> <li>• Promover decisiones orientadas al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y al mejoramiento continuo de la Entidad.</li> </ul>

**Fuente:** Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - Oficina Asesora de Planeación.


## 6. BIBLIOGRAFÍA.

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). Glosario MIPG – Versión 7. Bogotá D.C., Colombia.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Versión 5. Bogotá D.C., Colombia.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC. (2015). NTC ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá D.C., Colombia.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC. (2015). NTC ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá D.C., Colombia.


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

## 7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
1	Directiva 12 de 2017	Funcionarios del proceso	Juan Camilo González Garzón Jefe Oficina Asesora de Planeación	Juan Camilo González Garzón Representante de la Alta Dirección para el SIG
<b>Descripción del cambio:</b>				
Creación del Documento.				
Versión	Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
2	Acta Mesa Técnica de Calidad No. 183 del 29/03/2019	Sandra Patricia Burgos Chaquer / Sandra Patricia Mesa Murcia  Profesional Especializado	Integrantes Mesa Técnica de Calidad	Juan Camilo González Garzón Representante de la Alta Dirección para el SIG


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

<b>Descripción del cambio:</b>				
<p>Cambia el nombre de “Guía de acciones correctivas, preventivas y de mejora” por el de “Guía para la gestión de la mejora continua”. Se realizan modificaciones en el objeto y en el alcance de la Guía.</p> <p>Se aclaran algunos términos y definiciones. Se hacen precisiones en las fuentes de la mejora continua. Se incorporan y aclaran criterios para la formulación de los planes de mejora.</p> <p>Se hacen precisiones en la descripción de las etapas de la mejora continua basadas en el ciclo PHVA.</p> <p>Se incorporan roles y responsabilidades de la mejora continua.</p>				
<b>Versión</b>	<b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
3	Acta Mesa Técnica de Calidad No. 23 del 4/06/2020	Sandra Patricia Mesa Murcia Profesional Especializado  Ronald Duarte Contratista OPLA	Integrantes Mesa Técnica de Calidad	Juan Camilo González Garzón  Representante de la Alta Dirección para el SIG
<b>Descripción del cambio:</b>				
<p>Se realizan modificaciones en el numeral 5° “Desarrollo de la guía”, incorporando los conceptos relativos al uso de la herramienta de gestión - modulo mejora, agregando imágenes y contenido relacionado con el registro de información relativa a los planes de mejora. Adicionalmente se incluye un numeral 5.3. Gestión de no conformidades, que contiene el desarrollo de los análisis de consecuencias e impacto en procesos, la cual se define como una actividad obligatoria en la</p>				


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

formulación de planes de mejora derivado de no conformidades, así como los análisis de causa correspondientes que se manejan en la herramienta de gestión. Se modifica los plazos mínimos para cambios en los planes formulados, de 10 días hábiles a 15 días calendario. Se agrega a la bibliografía el documento Manual del Módulo Mejora suministrador por el proveedor ITS.


<b>Versión</b>	<b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
4	Acta de Mesa Técnica de Calidad 03 del 09/02/2021	Ronald Oswaldo Duarte Profesional de Migración	Integrantes Mesa Técnica de Calidad	Juan Camilo González Garzón Representante de la Alta Dirección para el SIG
<b>Descripción del cambio:</b>				
Se ajusta redacción, se organizan las definiciones y se agrega al numeral 5.2. ¿Cuándo formular planes de mejora?, la posibilidad de formular planes de mejora correspondientes a salidas no conformes desde el nivel regional previa validación de los procesos misionales.				
<b>Versión</b>	<b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
5	Acta de Mesa Técnica de	Magda Liliana Villanueva Quintero	Integrantes Mesa Técnica de Calidad	Jorge Enrique García Londoño

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7


	Calidad No. 15 de 24/03/2023	Profesional Oficina Asesora de Planeación		Representante de la Alta Dirección para el SIG
<b>Descripción del cambio:</b>				
Se actualiza el numeral de algunos conceptos y definiciones según ISO 9000-2015, se realizan ajustes en el numeral 5 “Desarrollo de la guía” se incorpora conceptos y figura estructura ciclo PHVA de la Norma ISO 9001-2015. Se actualizan los numerales análisis de causas, la etapa del planear, tipos de acción, condiciones generales para formular planes de mejora, se incorpora el título tenga en cuenta recomendaciones, se actualiza el reporte del cumplimiento de las actividades formuladas en los planes de mejora, casos especiales, etapa de verificar, bibliografía. Se elimina información de la herramienta ITS debido a la no continuidad de esta. Se actualiza la figura del cuadro control de cambios según guía EDG.18. Se actualiza el formato EVGMF.01.				
<b>Versión</b>	<b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
6	Acta de Mesa Técnica de Calidad No. 80 15-10-2024	Magda Villanueva Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional.  Sandra Cajamarca Contratista GPDO	Magda Villanueva Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional.  Sandra Cajamarca Contratista GPDO	Leonardo Carvajal Hernández  Representante de la Alta Dirección para el SIG

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

		María Alejandra García Contratista GPDO	María Alejandra García Contratista GPDO	
		Eduardo Wilches Contratista GPDO	Eduardo Wilches Contratista GPDO	
		María Alejandra Bohórquez Profesional GPDO	María Alejandra Bohórquez Profesional GPDO	
		Rubén Darío Ariza Profesional Especializado GPDO	Rubén Darío Ariza Profesional Especializado GPDO	
		Wilson Clavijo Contratista GPDO	Wilson Clavijo Contratista GPDO	
<b>Descripción del cambio:</b>				
<p>Se actualizó el numeral 4, 'Conceptos y definiciones', según el glosario del MIPG. En el desarrollo de la guía, se incorporó la séptima dimensión del MIPG, Control Interno, en el numeral 5.1, específicamente en la tabla 1, 'Fuentes para la identificación de no conformidades y oportunidades de mejora', donde se agregó 'Control Interno' como tipo de fuente. También se realizó una modificación en el numeral 5.2, '¿Cuándo formular planes de mejora?', destacando las no</p>				

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

	<p>conformidades y oportunidades de mejora. En la tabla 2, 'Criterios para determinar la formulación de planes de mejora', se añadió que un periodo en amarillo y el siguiente en rojo, o si el indicador es semestral o mayor. Además, se realizaron ajustes en el numeral 5.3.2, donde se describen varios ejemplos de análisis de causas (diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, lluvia de ideas y la metodología de los 3 o 5 porqués), y en el numeral 5.3.3 se incluye un ejemplo de análisis de consecuencias. En la tabla 7, en la sección de corrección y/o acción correctiva, se añadió 'o en la zona amarilla en un periodo y en la zona roja en el siguiente y si el indicador es de medición semestral o mayor y se encuentra en la zona roja'. En la tabla 9, 'Roles y responsabilidades', se agregó 'Control Interno' con dos responsabilidades. También se actualizó el cuadro de control de cambios según la guía EDG.18 y el formato EVGMF.01.</p>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
7	Acta Mesa Técnica de Calidad No. 20  05/06/2026	Claudia Patricia Guzman Alvarez  Profesional Especializado  Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional  Oficina Asesora de Planeación	Integrantes Mesa Técnica de Calidad	Erik Fabian Jerena Montiel  Representante de la Alta Dirección para el SIG

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Mejora	<b>CÓDIGO</b>	EVGMG.01
	<b>GUÍA</b>	Gestión de la Mejora Continua	<b>VERSIÓN</b>	7

<b>Descripción del cambio:</b>
<p>Se realizó la actualización integral de la Guía de Mejora Continua con el propósito de fortalecer los lineamientos metodológicos para la identificación, análisis, tratamiento y seguimiento de situaciones susceptibles de mejora, no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora.</p> <p>Dentro de los principales ajustes efectuados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento del análisis de causa raíz mediante el desarrollo de la metodología de los 5 Porqués como herramienta recomendada para la identificación de las causas que originan las situaciones identificadas.</li> <li>• Fortalecimiento de lineamientos para el análisis de consecuencias e impacto de las no conformidades sobre los objetivos, procesos, riesgos, productos, servicios y partes interesadas.</li> <li>• Reestructuración de las etapas del ciclo PHVA para la gestión de la mejora continua.</li> <li>• Actualización de definiciones, conceptos y criterios metodológicos.</li> <li>• Ajuste de los criterios para la formulación, seguimiento, evaluación de eficacia y cierre de los planes de mejora.</li> <li>• Actualización de roles y responsabilidades de los actores involucrados en la gestión de la mejora continua.</li> <li>• Fortalecimiento de orientaciones para la redacción de situaciones identificadas y la formulación de acciones orientadas a la eliminación o control de las causas raíz.</li> </ul> <p>Las modificaciones realizadas buscan fortalecer la eficacia de los planes de mejora, promover análisis más robustos y contribuir al mejoramiento continuo del desempeño institucional y del Sistema Integrado de Gestión.</p>