

GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA


ES-DR-005



**Comercio,
Industria y Turismo**



**Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional
Junio de 2026**

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:

1. OBJETIVO

Formular, analizar, tratar, realizar seguimiento y cierre de las acciones de mejora, (corrección, acción correctiva, acción preventiva, acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora) que se presenten en los procesos y en los sistemas de gestión.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los procesos y a los sistemas de gestión implementados en el Ministerio. Inicia con la formulación de las acciones de mejora (corrección, acción correctiva, acción preventiva, acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora) y finaliza con la evaluación de la eficacia para su cierre.

3. DEFINICIONES:

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable para evitar que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, para evitar que ocurra.

Acciones para abordar Riesgos: Son acciones preventivas dirigidas a mitigar o reducir los riesgos. Este término es usado en el aplicativo ISOLución.

Adecuado: Apropiado para algo.

Análisis de causas (reales o potenciales): Actividad de análisis para determinar el origen del problema o la no conformidad real o potencial. A este origen se le llama causa. Se puede utilizar métodos como: Análisis de datos, Tormenta de ideas, Gráficos de control, Espina de pescado, los 5 porqué, entre otros.


Corrección: acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada, es decir, la acción inmediata para eliminar el problema o no conformidad. La corrección debe tomarse tanto para la no conformidad del Sistema como para el Servicio No Conforme.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Conveniente: Conforme, oportuno.

Efectividad: Capacidad de lograr el efecto o impacto que se desea o se espera.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

Mejoramiento continuo: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito previamente establecidos y que corresponde a las salidas de los procesos estratégicos, de apoyo o evaluación, o aquellas salidas de los procesos misionales que no corresponde a servicios o a uno de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.

Oportunidad de mejora: Acciones detectadas que permiten aumentar el desempeño y ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos, ambiente de trabajo y demás (no proviene de incumplimientos).

Requisito: Necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria; características definidas para el producto son consideradas requisitos.


Sistema de Gestión (SG): Es entendido como el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico.

4. GENERALIDADES:

- a) La siguiente tabla sirve como guía sobre las posibles fuentes de detección para la identificación de acciones correctivas, acciones preventivas / acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora:

CORRECCIÓN Y/O ACCION CORRECTIVA (No conformidad real)	ACCIÓN PREVENTIVA / ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS (No conformidad potencial)	OPORTUNIDADES DE MEJORA (Aumentar el desempeño o los resultados)
Salidas No conformes	Riesgos	Recomendaciones de Auditorías Internas
PQRSD	Tendencia a la baja en la medición de los indicadores de procesos y riesgos	Recomendaciones de Auditorías Externas

DOCUMENTO CONTROLADO


	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:

CORRECCIÓN Y/O ACCION CORRECTIVA (No conformidad real)	ACCIÓN PREVENTIVA / ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS (No conformidad potencial)	OPORTUNIDADES DE MEJORA (Aumentar el desempeño o los resultados)
Resultados de la medición de indicadores	Requisitos explícitos de los grupos de interés	Análisis del contexto de la organización
Resultados de la medición de la Percepción del Cliente	Análisis del contexto de la Organización	Desempeño y cambios en los procesos
Resultados de la evaluación de proveedores	Observaciones de auditorías internas	Análisis de las actividades diarias de los procesos.
Resultados de Incidentes laborales	Observaciones de auditorías externas	Recomendaciones identificadas por la Oficina de Control Interno
Investigación de accidentes de trabajo	Resultados de la medición de la percepción del cliente	Resultados de la revisión por la dirección
Resultados de la Revisión por la Dirección	Resultados de la revisión por la dirección	Oportunidades
Investigación de enfermedades laborales	Desempeño de los procesos	Resultados de la medición de la percepción del cliente
Informes de simulacros		
Incumplimientos entre procesos		
Hallazgos de Auditoría Interna (No conformidades)		
Hallazgos de Auditoría externa (No conformidades)		
Riesgos Materializados		

- b) Las no conformidades pueden ser identificadas y registradas por cualquier servidor de la entidad o usuario de los servicios.
- c) Las no conformidades y oportunidades de mejora derivadas de los informes de auditoría de tercera parte se documentan en el aplicativo de ISOLución.
- d) Los responsables del registro de las acciones correctivas, acciones preventivas / acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora en el aplicativo ISOLución se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

TIPO	RESPONSABLE
No conformidad de Auditoría Interna	Auditor Interno o Líder del Sistema de Gestión (cuando la auditoría sea contratada externamente)
No conformidad de Auditoría Externa	Líder del Sistema de Gestión
No conformidad que requiere corrección y/o Acción Correctiva	Responsable de Proceso

DOCUMENTO CONTROLADO


	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:

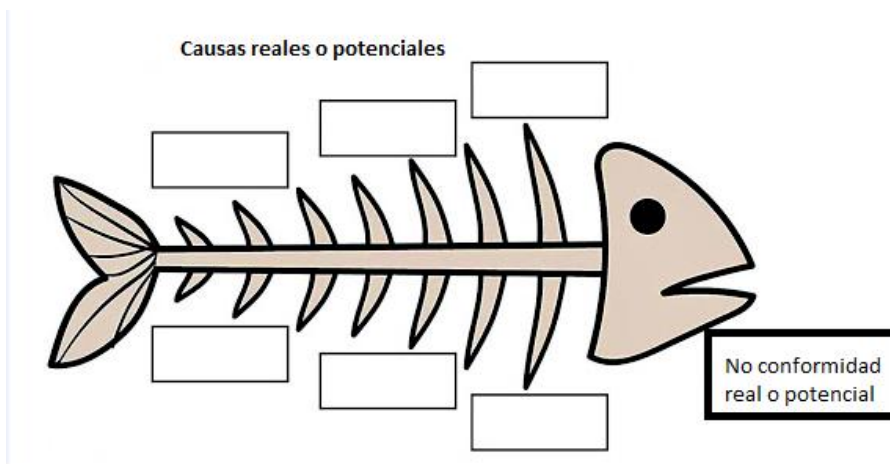
No conformidad POTENCIAL que requiere acción preventiva / acciones para abordar riesgos	Responsable de Proceso
Oportunidad de Mejora	Responsable de Proceso

- e) El análisis e implementación de las acciones correctivas, acciones preventivas / acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora, lo debe realizar cada responsable de proceso.
- f) La salida no conforme o la no conformidad pueden conllevar a una corrección (solución inmediata), pero no siempre conllevan a acciones correctivas, esto dependerá del análisis del impacto que puede generar el incumplimiento detectado. Sin embargo, las no conformidades detectadas en Auditorías, en todos los casos conlleva acciones correctivas.
- g) **Análisis de causas reales o potenciales:** Cuando se decreta una no conformidad o una posible no conformidad y se evalúe la necesidad de implementar acciones correctivas o acciones preventivas, el análisis de causas debe realizarse de acuerdo con los criterios de aplicación de las siguientes herramientas:
- Lluvia o tormenta de ideas
 - Los tres porqués
 - Espina de pescado

Se aplica la técnica de lluvia o tormenta de ideas junto con la metodología de los tres porqués, la cual consiste en un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa - efecto que genera un problema real o potencial en particular. El objetivo final es determinar la causa raíz del defecto o problema real o potencial, bajo los factores analizados en la espina de pescado (actividades de medición y seguimiento, alta dirección, factores externos, mano de obra, metodologías, recursos económicos, recursos físicos, recursos tecnológicos). Una vez definidas se documentan en el aplicativo ISOLución.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:




- h) Cuando sea necesaria la reprogramación de acciones correctivas, acciones preventivas / acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora, debe realizarse antes de su fecha de compromiso y reportar en el aplicativo ISOLución, explicando las razones de la reprogramación y la nueva fecha de compromiso.
- i) La autoevaluación y seguimiento de la(s) acción(es) de mejora (acciones correctivas, acciones preventivas / acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora) se realiza en el aplicativo ISOLución, por parte del responsable del proceso o a quien delegue, máximo 5 días hábiles después de finalizada la fecha de compromiso.
- j) La Oficina Asesora de Planeación Sectorial a través de actividades de seguimiento y evaluación global, será la encargada de establecer el cumplimiento de las acciones de mejora (acciones correctivas, acciones preventivas / acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora) y la eficacia de estos para eliminar la causa raíz real o potencial identificada o el cumplimiento del objetivo y meta.
- k) El Profesional la Oficina Asesora de Planeación Sectorial elabora cada seis meses el informe consolidado de las acciones correctivas, acciones preventivas, acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora, el cual debe contener el estado de las acciones (abiertas y cerradas), el nivel de adelanto o atraso y las recomendaciones necesarias.

5. ACTIVIDADES POR SEGUIR:


A continuación, se relacionan las actividades a realizar:


DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:


No.	Descripción de la actividad	Responsable	Registros						
1	<p>Definir tipo de acción de mejora</p> <p>Definir el tipo de acción de mejora a formular: correctiva, preventiva/para abordar riesgo y oportunidad de mejora, teniendo en cuenta las fuentes que lo generaron (ver Generalidades la presente guía). Así mismo, verificar si existen acciones similares que sirvan de base para el análisis.</p>	Responsable de proceso o funcionario delegado	Módulo "Mejora" del software ISOLución						
2	<p>Documentar la acción de mejora en ISOLución</p> <p>Documentar la acción correctiva, preventiva/para abordar riesgos u oportunidad de mejora, en el Software ISOLución, ingresando por la mintranet o página web de la entidad.</p> <p>Una vez autenticadas las credenciales de acceso al software, proceder con el reporte así:</p> <p>En la barra de herramientas, ingresar al Módulo "Mejora" y dar clic en la opción que se requiera – correctiva, preventiva/acción para abordar riesgo, oportunidad de mejora.</p>	Responsable de proceso o funcionario delegado o Auditores Internos	Módulo "Mejora" del software ISOLución						
3	<p>Describir los hechos</p> <p>Diligenciar los campos solicitados en el formulario de ISolución, seleccionando las opciones adecuadas y describir los hechos de manera clara y precisa, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se trate de una no conformidad real, se debe describir la evidencia objetiva del hallazgo, es decir el hecho real que motiva la no conformidad y el requisito que está incumpliendo. - Cuando se trate de una no conformidad potencial (para generar acción preventiva o acción para abordar riesgos), se debe describir la situación que se requiere prevenir o el riesgo que ha sido identificado. - Cuando se trate de una oportunidad de mejora, se debe describir la entidad (fuente de información) y la oportunidad de mejora, dar clic en guardar. Y se despliegan los siguientes campos a diligenciar: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Objetivo de Mejoramiento de Calidad</td> <td style="width: 50%;">Meta a Alcanzar</td> </tr> <tr> <td>Responsable Proyecto de Mejoramiento</td> <td>Fecha de inicio</td> </tr> <tr> <td>Fecha estimada de terminación</td> <td></td> </tr> </table>	Objetivo de Mejoramiento de Calidad	Meta a Alcanzar	Responsable Proyecto de Mejoramiento	Fecha de inicio	Fecha estimada de terminación		Auditor Interno o Responsable de proceso o funcionario delegado	Módulo "Mejora" del software ISOLución
Objetivo de Mejoramiento de Calidad	Meta a Alcanzar								
Responsable Proyecto de Mejoramiento	Fecha de inicio								
Fecha estimada de terminación									



DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:


No.	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
	Finalizada la descripción de los hechos, dar clic en guardar . Automáticamente el software asigna código a la acción emprendida.		
4	<p>Es una corrección y/o acción correctiva?</p> <p>SI: Ir a la actividad 5 (Establecer correcciones)</p> <p>NO: Ir a la actividad 7 (Identificar las causas potenciales para acción preventiva)</p>		
5	<p>Establecer correcciones (Solo para no conformidad real)</p> <p>Redactar y registrar la corrección o solución inmediata que permita eliminar la no conformidad real, en el caso que aplique.</p> <p>Dar Clic en el ícono Tratamiento  para habilitar el campo de corrección, finalizado el registro de la corrección, dar clic en guardar.</p> <p>Ejemplos de correcciones: Reprocesar una actividad, terminar una actividad de acuerdo con los procedimientos establecidos, diligenciar el registro atrasado, retirar inmediatamente un documento obsoleto del punto de uso.</p>	Responsable de proceso o funcionario delegado	Campo "Tratamiento"; Módulo "Mejora" del software ISolución
6	<p>Evaluar la necesidad de generar acciones correctivas</p> <p>Evaluar el impacto que genera la no conformidad detectada, para determinar si requiere acciones correctivas con el propósito de que NO SE VUELVA A PRESENTAR LA NO CONFORMIDAD. Para los casos de No conformidades provenientes de Auditorias siempre se generan acciones correctivas.</p> <p>Una Acción Correctiva se genera a partir del reporte de una No Conformidad real, cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La no conformidad sea originada en Auditoría Interna o Externa a los Sistemas de Gestión. - La no conformidad se genere por desviaciones o incumplimientos presentados en el proceso. - La no conformidad afecte la prestación del servicio. - Se presenten PQRS y se evalúe la necesidad de generar acciones correctivas. - La no conformidad afecte la salud y la seguridad de las personas y se evalúe la necesidad de generar acciones correctivas. 	Responsable de proceso o funcionario delegado	

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:


No.	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
	- A partir de la identificación de un Servicio No Conforme y se evalúe la necesidad de generar acciones correctivas.		
7	<p>Identificar las causas reales</p> <p>Realizar el análisis de causa para identificar la causa o causas raíz que está generando la no conformidad detectada.</p> <p>Aplicar las técnicas definidas en las generalidades del presente documento: Lluvia o tormenta de ideas, los tres porqués, espina de pescado.</p> <p>Para la documentación, dar clic en el icono Análisis de Causas, Espina de Pescado</p>  <p>Documentar las causas definidas en los campos desplegados de la Espina de Pescado, según aplique: actividades de medición y seguimiento, alta dirección, factores externos, mano de obra, metodologías, recursos económicos, recursos físicos, recursos tecnológicos.</p> <p>Dar clic en guardar.</p>	Responsable de proceso, equipo de trabajo	Campo "Análisis de Causas – Espina de Pescado"; Módulo "Mejora" del software ISOLución
8	<p>Identificar las causas potenciales para acción preventiva o acción para abordar riesgos</p> <p>Realizar el análisis para identificar la causa o causas potenciales de la no conformidad potencial o riesgo. Aplicar las técnicas y herramientas definidas en las generalidades del presente documento: Lluvia o tormenta de ideas, los tres porqués, espina de pescado.</p> <p>Para la documentación, dar clic en el icono Análisis de Causas, Espina de Pescado</p>  <p>Documentar las causas potenciales definidas en los campos desplegados de la Espina de Pescado, según aplique: actividades de medición y seguimiento, alta dirección, factores externos, mano de obra, metodologías, recursos económicos, recursos físicos, recursos tecnológicos.</p> <p>Dar clic en guardar.</p>	Responsable de proceso o funcionario delegado	Campo "Análisis de Causas " De la acción emprendida; Módulo "Mejora" del software ISOLución
9	Formular las acciones	Responsable de proceso o	Campo "Plan de mejoramiento" De


DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:


No.	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
	<p>Formular las acciones que eliminaran las causas reales y potenciales de la no conformidad real y potencial o las acciones que mejoran el desempeño, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones:</p> <p>Definir las acciones correctivas – No conformidad real</p> <p>Definir las acciones correctivas dirigidas a eliminar las causas raíz (primarias y secundarias) identificadas. Las acciones deben estar alineadas con las CAUSAS de la no conformidad, de tal forma que cuando se ejecuten eliminen las causas evitando que la no conformidad se vuelva a presentar.</p> <p>Diligenciar en ISOLución la sección Plan de Mejoramiento, dando clic en el "+"</p>  <p>Se registran las actividades a realizar tendientes a eliminar la causa o las causas que generaron la no conformidad real, asignando responsable(s) y la fecha de compromiso propuesta de ejecución.</p> <p>Seguido a lo anterior, dar clic en el boton guardar de la ventana y automaticamente queda cargada la actividad.</p> <p>Repetir la tarea, las veces que sea necesario, es decir, una vez por cada actividad que se requiera incluir en el plan de mejoramiento.</p> <p>Definir las acciones preventivas / acciones para abordar riesgos – No conformidad potencial</p> <p>Definir las acciones preventivas o acciones para abordar riesgos dirigidas a eliminar las causas raíz (primarias y secundarias) potenciales identificados. Las acciones deben estar alineadas con las CAUSAS POTENCIALES de la no conformidad potencial, de tal forma que cuando se ejecuten eviten que se presente o materialice la causa y por ende la no conformidad potencial.</p> <p>Diligenciar en ISOLución la sección Plan de Mejoramiento, dando clic en el "+"</p>  <p>Se registran las actividades a realizar tendientes a evitar que se presente o materialice la causa o las causas potenciales,</p>	<p>funcionario delegado y equipo de trabajo</p>	<p>la acción emprendida; Módulo "Mejora" del software ISOLución</p> <p>Campo "situación actual" y "situación deseable" del Módulo "Mejora" del software ISOLución</p>

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:


No.	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
	<p>asignando responsable (s) y la fecha de compromiso propuesta de ejecución.</p> <p>Seguido a lo anterior, dar clic en el boton guardar de la ventana y automaticamente queda cargada la actividad.</p> <p>Repetir la tarea, las veces que sea necesario, es decir, una vez por cada actividad que se requiera incluir en el plan de mejoramiento.</p> <p>Definir la oportunidad de mejora</p> <p>Una Oportunidad de Mejora se genera a partir de la necesidad de aumentar la capacidad de desempeño.</p> <p>Diligenciar en ISOLución la sección Plan de Acciones, dando clic en el "+"</p> <p></p> <p>Se registran las actividades a realizar tendientes a cumplir el objetivo y la meta de mejoramiento, asignando responsable y la fecha de compromiso propuesta de ejecución.</p> <p>Seguido a lo anterior, dar clic en el boton guardar de la ventana y automaticamente queda cargada la actividad.</p> <p>Repetir la tarea, las veces que sea necesario, es decir, una vez por cada actividad que se requiera incluir en el plan de mejoramiento.</p>		
10	<p>Realizar seguimiento a las actividades establecidas en las acciones de mejora (corrección / tratamiento, acciones correctivas, acciones preventivas / acciones para abordar riesgo y oportunidades de mejora)</p> <p>Una vez implementada la actividad definida en el ítem anterior para la acción de mejora, realizar en ISOLución el seguimiento antes, durante o máximo 5 días hábiles después de finalizada la fecha de compromiso.</p> <p>Para registrar el seguimiento se puede acceder de dos formas, la primera por el módulo de mejora, reportes, reporte de mejoramiento y digitando el número de la acción Consecutivo</p> <p><input type="text"/></p>	Responsable de proceso o funcionario delegado	Campo "Tratamiento", Campo "Plan de mejoramiento"; Módulo "Mejora" del software ISOLución, Correo electrónico

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:

No.	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
	<p>o consultando las acciones abiertas, filtrando por el proceso</p> <p>Proceso Escoger Borrar</p> <p><input type="text"/></p> <p>y realizando la búsqueda manual de la acción.</p> <p>Por cada actividad relacionada, se debe diligenciar uno o varios seguimientos en el - campo de "Seguimiento",</p> <p>Seguimiento</p> <p>Adicionar Seguimiento Escoger</p> <p>Describir las actividades realizadas y los resultados obtenidos. En caso de que se vaya a finalizar la fecha de compromiso y no se ha implementado la actividad definida, se registra la justificación y la nueva fecha de compromiso.</p> <p>Las acciones de mejora una vez implementadas y con su respectivo seguimiento, se consideran Acciones Finalizadas, por tal razón el responsable del Proceso o Funcionario Delegado informa mediante correo electrónico al Profesional de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial.</p>		
11	<p>(Control) Evaluar la eficacia de las actividades y efectividad global de la acción de mejora (Correctiva, Preventiva / abordar riesgos y Oportunidad de mejora)</p> <p>Una vez finalizadas las acciones de mejora el Auditor Interno o Profesional OAPS verifica la eficacia de cada actividad definida en los campos de tratamiento o plan de mejoramiento o plan de acción, según corresponda, seleccionando la opción adecuada del campo de eficacia</p> <p>Eficacia <input type="text" value="Sin Revisar"/></p> <p>Costo \$ <input type="text" value="0"/></p> <p>Y registrando el costo suministrado por el Responsables del Proceso, si se incurrió y se tiene conocimiento, y dar clic en guardar.</p> <p>Así mismo, evaluar la eficacia global de la acción de mejora (plan de mejoramiento) de acuerdo con sus evidencias, frente a su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad en eliminar las causas y evitar que la no conformidad real se vuelva a presentar, que la no conformidad potencial no se presente y que la oportunidad de mejora cumpla con el objetivo y la meta trazada. Diligenciar en ISOLución el campo "Efectividad de la Acción"</p>	Auditor interno o Profesional OAPS	Campo "Efectividad de la Acción"; Módulo de Mejora, del software ISOLución

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional				
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA				
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:


No.	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
	<p>Efectividad de la acción</p> <p><input type="radio"/>Pendiente <input type="radio"/>No <input type="radio"/>Si</p>		
12	<p>¿El plan de acción implementado fue eficaz?</p> <p>SI: Ir a la actividad 13 (Realizar cierre)</p> <p>NO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se trata de una ACCIÓN CORRECTIVA se debe dirigir a la actividad 6 (Identificar las causas reales) - Si se trata de una ACCIÓN PREVENTIVA se debe dirigir a la actividad 7 (Identificar las causas potenciales para acción preventiva) - Si se trata de una OPORTUNIDAD DE MEJORA se debe dirigir a la actividad 8 (Definir la Oportunidad de Mejora) 	Auditor interno o Profesional OAPS	
13	<p>Realizar cierre</p> <p>Registrar en ISOLución los comentarios que justifican las razones por las cuales la acción de mejora implementada fue eficaz y proceder a cerrar. Diligenciar en ISOLución el campo Comentario y seleccionar Cerrar.</p> <p>Comentario</p> <p>Guardar <input type="checkbox"/> Cerrar</p> <p>Dar clic en guardar para guardar cambios.</p>	Auditor interno o Profesional OAPS	Campo "Cerrar", De la acción emprendida; Módulo de "Mejora" del software ISOLución

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/06/2025	0	<p>Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: SG-DR-002. V01</p> <p>Contenido ratificado de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.</p>

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Evaluación, Seguimiento y Mejora Institucional					
	GUÍA DE ACCIONES DE MEJORA					
	Código:	ES-DR-005	Versión:	00	Fecha:	12/06/2026

FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Ivonn Magaly Moreno Barrera	Nombre:	Carolina Huertas	Nombre:	*Carolina Rivera Garzón Contratista Sistema de Gestión Ambiental. * Paola Penagos – Contratista Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. * Ivonn Moreno Barrera – Profesional Especializado de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Nombre:	Zulma Esther Chicuasque Calderón
Cargo:	Profesional Especializado de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial	Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:		Cargo:	Jefe (E) de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso