TALLER

Formulación de planes de mejoramiento

15 de octubre de 2026

SIGEPRE

Presidencia

Propósito del taller

Enfoque

Causa raíz, acciones verificables y evaluación de eficacia.

Participantes

Jefes de oficina, responsables de proceso y enlaces SIGEPRE.

Producto esperado

Plan de mejoramiento estructurado, trazable y evaluable.

Regla de trabajo

Analizar evidencia y condiciones del proceso; no buscar culpables.

Agenda

0–10 min

Apertura y diagnóstico.

10–25 min

Conceptos, requisitos y enfoque MIPG.

25–40 min

Análisis causal y criterios de aceptación.

40–60 min

Ejemplo guiado y transición al caso práctico.

120 min

Aplicación práctica: analizar, formular, presentar y revisar soluciones.

Presidencia

Mitos y verdades: ¿qué hace efectivo un plan?

Menti

Instructions

Go to

www.menti.com

Enter the code

2424 5767

Or use QR code

Presidencia

Corrección, causa y acción correctiva

Corrección

Resuelve el caso detectado. Ejemplo: responder una petición vencida.

Análisis de causa

Explica por qué ocurrió y qué condiciones permitieron que ocurriera.

Acción correctiva

Elimina o controla la causa para evitar que la situación vuelva a ocurrir.

Verificación de eficacia

Comprueba con evidencia que la causa fue tratada y la situación no se repite.

ASPECTOS CLAVES PARA ACCIONES EFICACES

Clave 1: Analizar la causa raíz con rigor



Presidencia

Imagen tomada de: http://procesosymc.blogspot.com/2017/08/pensamiento-simplista-o-sistemico-el.html

Causa raíz: preguntar más allá del síntoma

Síntoma

Respuestas extemporáneas.

Causa inmediata posible

La petición no se asignó a tiempo.

Causa sistémica por comprobar

Alertas no integradas con responsables suplentes y reglas de escalamiento.

Pregunta de control

¿Qué evidencia confirma la causa y qué condición del sistema debe cambiar?

Diagrama Ishikawa o de causa-efecto

También conocido como “espina de pescado” debido a su forma, es una representación gráfica de un problema con sus causas.

Su utilidad es que sirve de base para la generación de soluciones a partir de la identificación de causas.

Existen tres tipos básicos de diagrama Ishikawa según la manera como se buscan y organizan las causas:

Tipo de diagrama	Representación de las causas
6M	Agrupación de causas acorde a 6M, a saber: **M**étodo, **M**ano de obra, **M**ateriales, **M**áquina, **M**edición y **M**edio ambiente.
Flujo de proceso	Representación de las causas a través del flujo de proceso
Estratificación	Representación de las causas sin agruparlas en las 6M

Presidencia

Diagrama Ishikawa – 6M: ¿Qué aspecto de esta M se refleja en el problema bajo análisis?

Método

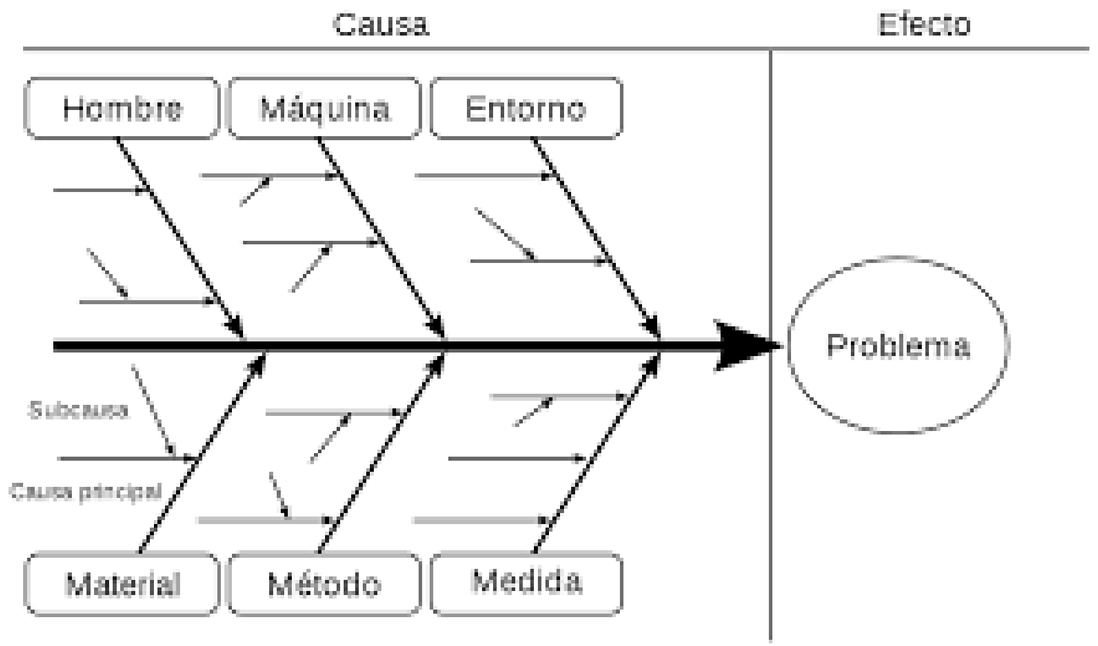
- Políticas, métodos e instructivos *requeridos* establecidos, implementados y comunicados

Mano de obra

- Conocimientos, experiencia, habilidades, capacidad, toma de conciencia, motivación

Materiales

- Características y calidad de la materia prima y/o insumos



Presidencia

Diagrama Ishikawa – 6M: ¿Qué aspecto de esta M se refleja en el problema bajo análisis?

Máquina

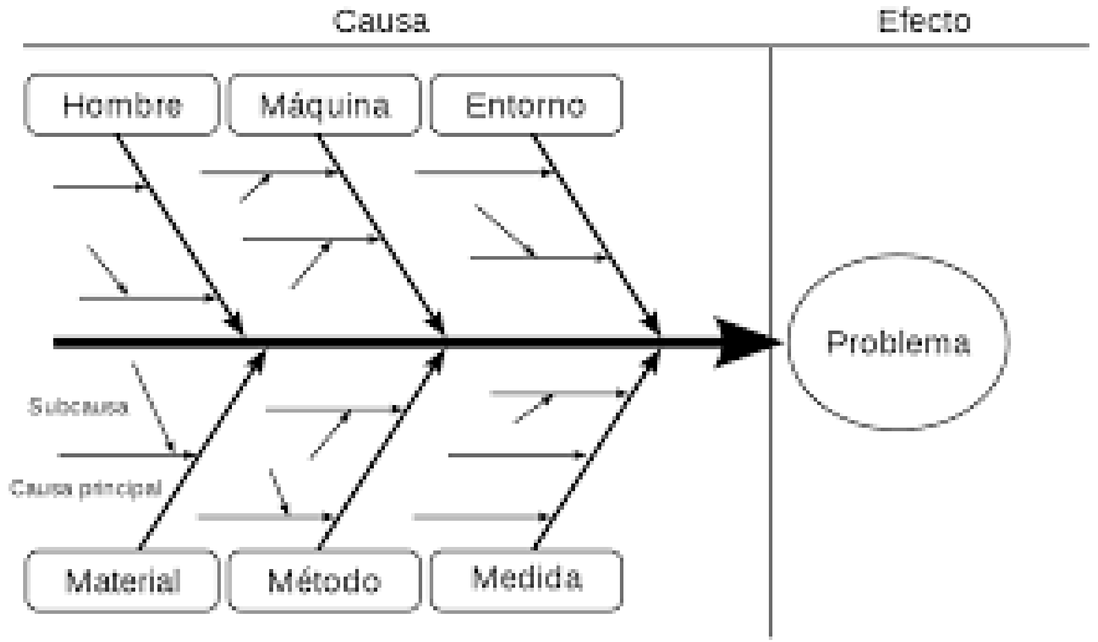
- Condiciones de operación, desempeño, integridad y mantenimiento de máquinas, equipos y herramientas

Medición

- Mecanismos de seguimiento y/o medición *pertinentes* establecidos, implementados – confiabilidad-

Medio Ambiente

- Condiciones de operación (p.e humedad, temperatura), factores externos



Presidencia

ASPECTOS CLAVES PARA ACCIONES EFICACES

Clave 2: Involucrar al equipo pertinente

¿Quiénes deben participar en el análisis y plan de acción?



Presidencia

ASPECTOS CLAVES PARA ACCIONES EFICACES

Clave 3: Definir acciones SMART

¿Qué elementos debe contener el plan de acción?

- Acción
- Responsable
- Fecha
- Presupuesto
- Evaluación del riesgo

Presidencia

Cómo se evalúa un plan: prueba de aceptación



Coherencia: la acción se conecta explícitamente con el hallazgo y la causa raíz.



Especificidad: verbo de acción + objeto + alcance / población / proceso.



Responsabilidad: responsable único de rendición de cuentas y apoyos identificados.



Trazabilidad: plazo, entregable, evidencia, indicador y criterio de eficacia definidos.

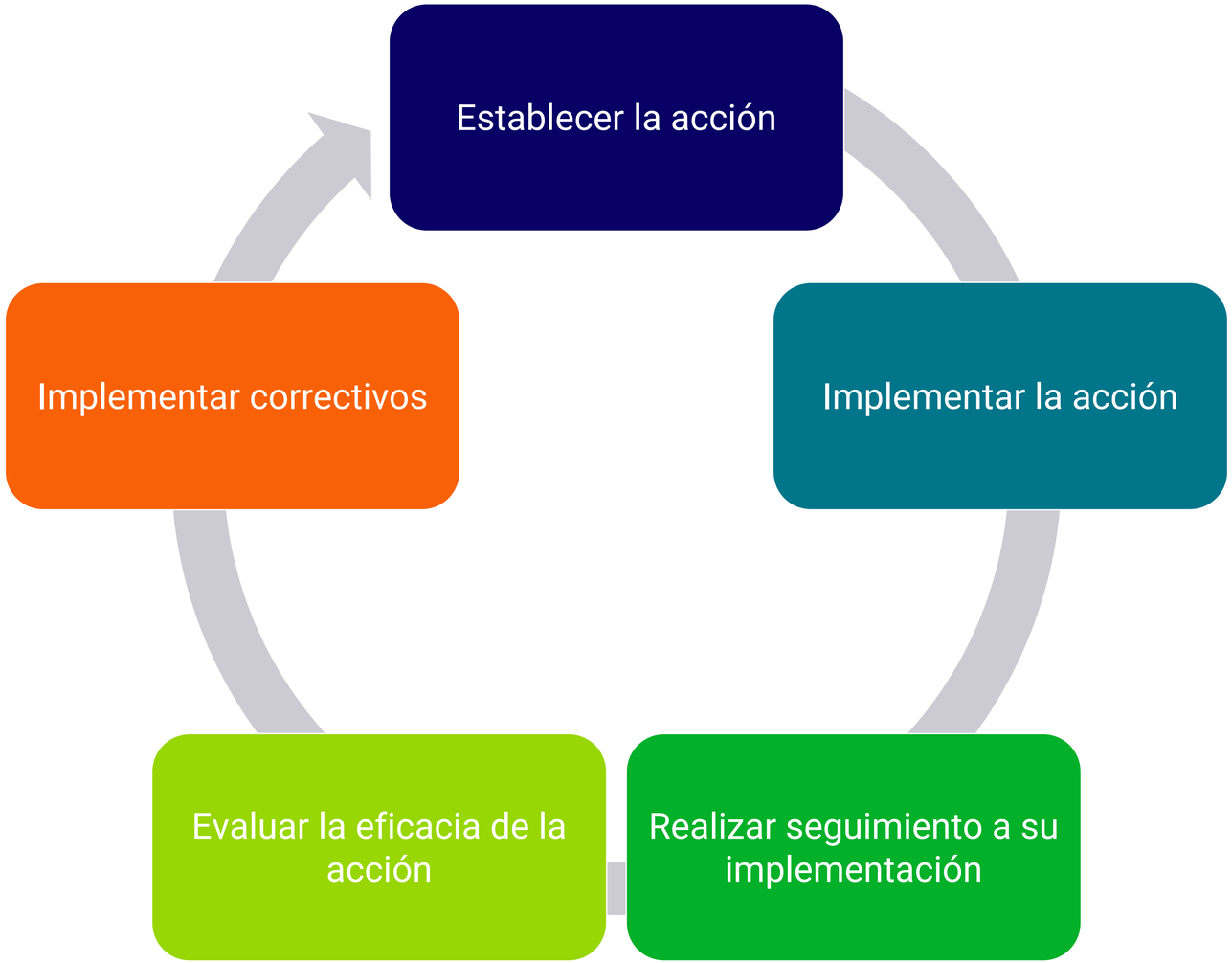


Viabilidad: la acción puede ejecutarse y verificarse dentro del plazo propuesto.

Presidencia

ASPECTOS CLAVES PARA ACCIONES EFICACES

Clave 4: Hacer seguimiento a la eficacia y no solo al cierre



Presidencia

ASPECTOS CLAVES PARA ACCIONES EFICACES

Clave 5: Estandarizar, comunicar y aprender

La comunicación debe ser bidireccional, sencilla y pertinente.

Explicar el propósito, los beneficios y los impactos asegura la implementación oportuna y fortalece la confianza.

Presidencia

Ejemplo guiado: de acción débil a acción robusta

ACCIÓN DÉBIL

«Sensibilizar a los enlaces sobre los términos de respuesta».

No aborda por sí sola las condiciones que generan retrasos.

ACCIÓN MÁS ROBUSTA

«Actualizar y aprobar la matriz de asignación y suplencias; configurar alertas por vencimiento y escalamiento».

Definir responsable, fecha, evidencia e indicador de eficacia.

Caso DAPRE simulado: PQRSD digitales extemporáneas

En una revisión de seguimiento se identifican varias PQRSD digitales con respuesta posterior al término aplicable.

Los registros muestran asignaciones internas tardías y cambios de responsable.

El equipo aún debe validar el requisito aplicable, el universo de casos y la evidencia de cada vencimiento.

Caso didáctico simulado: no corresponde a una conclusión de auditoría sobre una dependencia específica.

Reto	Determinar qué ocurrió, por qué ocurrió y qué cambio evitaría la recurrencia.

Revisión entre equipos: semáforo de calidad

VERDE · Aceptable

Causa sustentada; acción elimina/controla la causa; responsable y fecha definidos; evidencia e indicador verificables.

AMARILLO · Ajustar

Acción pertinente, pero falta línea base, alcance, evidencia, responsable o criterio de eficacia.

ROJO · Reformular

Acción genérica, centrada solo en el síntoma, sin vínculo con la causa o sin forma de verificar resultados.

CIERRE · 15 MIN

Ruta posterior al taller: del borrador al SIGEPRE

1 · Consolidar

Responsables realizan análisis causal y formulan plan; revisan coherencia, responsables, plazos y evidencias.

2 · Validar

Presentar en mesa de trabajo o revisión con líder del proceso y responsables pertinentes.

3 · Registrar

Ajustar y registrar en SIGEPRE de acuerdo con el procedimiento y los campos vigentes.

4 · Seguir y evaluar

Realizar seguimiento a la ejecución y verificar eficacia con evidencia objetiva.

«La práctica que implementaré para asegurar planes efectivos para mi proceso es…»

Instructions

Go to

www.menti.com

Enter the code

2424 5767



Or use QR code

Presidencia

Presidencia