



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

CÓDIGO	P-SIG-02
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	RESPONSABLE
Acciones de Mejora	Líder Evaluación y Mejoras
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la promoción de la gestión de las mejoras en todos los procesos del SGOE a través de oportunidades de mejora, acciones preventivas, acciones correctivas y correctivos.	Aplica para todos los procesos del SGOE
PARTE INTERESADA	LUGAR Y SISTEMA DE ARCHIVO
Todos los procesos del sistema integrado de gestión.	Drive SGOE
DEFINICIONES ESPECÍFICAS	REQUISITOS
<p>Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.</p> <p>Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.</p> <p>Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto o servicio o salida no conforme para hacerlo conforme a los requisitos diferentes a los requisitos iniciales.</p> <p>Conformidad: cumplimiento de un requisito.</p> <p>Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad, orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.</p> <p>Corrección o correctivo: acción para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>Desempeño: resultado medible.</p> <p>Mejora: actividad para mejorar el desempeño.</p> <p>Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.</p> <p>No conformidad: incumplimiento de un requisito.</p> <p>Oportunidad de mejora: aquellas necesarias para cumplir con los requisitos del SGOE y que deriven de una debilidad.</p> <p>Seguimiento: determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio, o una actividad.</p>	ISO 21001:2018 Capítulo 10 Mejora Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.33 y 2.2.4.6.34



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

CÓDIGO	P-SIG-02
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

1. GENERALIDADES

Cada proceso debe registrar las acciones de mejora conforme a sus necesidades y que respondan al direccionamiento estratégico de la institución educativa.

La Coordinación del SGOE realizará de dos (2) a cuatro (4) seguimientos al año.

Se debe procurar la eficacia de las acciones en todo momento.

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
P	Identificar fuentes de mejoramiento	<p>Se identifican las fuentes a través de las cuales se podrán generar las necesidades de mejoramiento desde cada uno de los procesos. Dichas fuentes se deben actualizar según las necesidades de los procesos y el SGOE.</p> <p>Las fuentes pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">AuditoriasAutoevaluación y/o PMIEncuesta de satisfacciónIniciativa propiaIntervención de peligros y riesgosInvestigación de Accidentes, Incidentes o ELQuejas (reclamos)Recomendaciones de los empleadosRecomendaciones del COPASSTReferenciación competitiva	Líderes de procesos	Acciones de Mejora



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

CÓDIGO	P-SIG-02
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		Resultados de indicadores Revisión por la dirección Salidas no conformes Seguimiento al desempeño Seguimiento al proceso Sugerencias Otras		
P	Establecer la necesidad de mejoramiento	<p>Durante la ejecución, seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos, se identifican las necesidades de mejoramiento, a partir de las fuentes definidas. Dichas fuentes permiten establecer las acciones requeridas para el fortalecimiento en la gestión de los procesos.</p> <p>Así mismo, se puede dar partiendo de quejas o reclamos que interpongan los estudiantes, padres o acudientes y el personal.</p>	Líderes de procesos	Acciones de Mejora
H	Levantar y registrar las acciones de mejora	<p>Posterior a su establecimiento, se levantan y registran las acciones de mejora.</p> <p>Las acciones de acuerdo a su tipo son: oportunidades de mejora, acciones preventivas, acciones correctivas y correctivos.</p> <p>Cada líder debe levantar las acciones de mejora en el formato definido y debe</p>	Líderes de Procesos	Acciones de Mejora



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

CÓDIGO	P-SIG-02
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>enviárselas al líder del subproceso de gestión de evaluación y mejoras para su registro en la base de datos.</p> <p>Cada que se presente una no conformidad se debe registrar la respectiva acción correctiva o correctivo.</p> <p>A las acciones correctivas se les debe hacer el respectivo análisis de causas por medio de la técnica de los cinco por qué.</p> <p><i>A las salidas no conformes se les deben aplicar también las acciones a que haya lugar.</i></p>		
H	Implementar las acciones de mejora	Conforme a lo definido en el plan de acción del formato de acciones de mejora, cada líder las lleva a cabo conforme a las fechas establecidas.	Líderes de procesos	Acciones de Mejora
V	Controlar las acciones derivadas de las salidas no conformes	Cuando se presenten salidas no conformes, se deben gestionar de acuerdo al procedimiento establecido (Ver procedimiento de salidas no conformes).	Líderes de los procesos de Diseño Curricular y Formación Pedagógica Cobertura Educativa Gestión Administrativa	Acciones de Mejora
V	Realizar el seguimiento a las acciones de mejora	El líder del subproceso de evaluación y mejoras debe realizar el seguimiento a las	Líder Evaluación y Mejoras	Base de Datos de Mejoras Acciones de Mejora



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

CÓDIGO	P-SIG-02
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		acciones propuestas en el formato de acciones de mejora de acuerdo a las fechas definidas con el líder del proceso responsable. Este seguimiento debe realizarse tanto en la misma acción como en la base de datos de mejora.	Líderes de Procesos	
V	Verificar la eficacia de las acciones de mejora	El líder de Evaluación y Mejoras verifica el cierre de las acciones, en conjunto con el líder responsable de la acción. En caso de evidenciar ineficacia, se debe generar un correctivo o acción correctiva, según sea el caso.	Líder Evaluación y Mejoras Líderes de Procesos	Base de Datos de Mejoras Acciones de Mejora
V	Medir el indicador de gestión	Anualmente se mide el indicador de eficacia de las acciones de mejora con base en la siguiente fórmula: Acciones ejecutadas/Total acciones Posterior a la medición se realiza análisis del mismo y se plantean mejoras para la eficacia del SGOE.	Líder Evaluación y Mejoras	Cuadro de Mando Integral
A	Generar acciones de mejora del procedimiento	De acuerdo a los resultados obtenidos en el procedimiento, se generan las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo del mismo, y colaborar así con la eficacia general del SGOE.	Líder del Proceso	Acciones de Mejora



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

CÓDIGO	P-SIG-02
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

NOMBRE	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Procedimiento de Acciones de Mejora	P-SIG-02	23/04/2021	1	Creación del documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Luz Bibiana Sánchez Henao	Beatriz Elena Arroyave G.	Jorge Humberto Sánchez F.