

 fodesepp Fondo de Desarrollo de la Educación Superior FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	PROCEDIMIENTO MEJORAMIENTO CONTINUO	Código	GCA-PR-03
		Versión	1
		Fecha	08/11/2023

1. OBJETIVO

Asegurar el mejoramiento continuo de los procesos, a través de una metodología que permita identificar y gestionar las causas que pueden ocasionar no conformidades u oportunidades de mejora, con el fin de evitar o prevenir la ocurrencia de incumplimientos o de fortalecer la eficacia del SGC.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del problema u oportunidad y finaliza con el cierre de la acción.

3. RESPONSABLE

Líder de Calidad y Gestión Estratégica

4. GLOSARIO

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir (ver ISO 9000:2015).

Acción de Mejora: Aquella encaminada a potencializar aquellas situaciones que permitan mejorar la capacidad de los procesos o del SGC.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable (ver ISO 9000:2015).

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Eficacia: grado en el cual se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (ver ISO 9000:2015).

FODESEP: Fondo de Desarrollo de la Educación Superior

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito (ver ISO 9000:2015).

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Requisitos Legales	- Decreto No.1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. - Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Versión 5 marzo 2023. - Norma NTC-ISO 9001:2005. Sistema de Gestión de la Calidad.
Normatividad FODESEP	N/A
Generalidades	- Las fuentes utilizadas para la identificación de no conformidades y aplicación de acciones correctivas o preventivas son: - Auditorías de calidad - Seguimiento, revisión y análisis de los procesos - Sugerencias de mejoramiento de cualquier persona dentro de la compañía. - Quejas o retroalimentación de los clientes. - Revisión por la Gerencia General - Identificación de no conformidades por parte del responsable del proceso o cualquier colaborador

 fodesep Fondo de Desarrollo de la Educación Superior	PROCEDIMIENTO MEJORAMIENTO CONTINUO	Código	GCA-PR-03
		Versión	1
		Fecha	08/11/2023

	2. Para la identificación de la(s) causas(s) de no conformidades reales o potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas tales como: • Lluvia de Ideas: también conocida como tormenta de ideas o brainstorming, es una herramienta de trabajo en equipo que facilita el surgimiento de ideas sobre un tema específico, utilizando el conocimiento y experiencia que los participantes tienen sobre lo que se está analizando. • Espina de Pescado: para este método se puede utilizar una integración con las 6M (método, mano de obra, medida, material, medio ambiente y maquinaria) y se recomienda articularlo con la lluvia de ideas. 5 porqués: técnica sistemática de preguntas, en la cual se requiere preguntar “por qué” al menos cinco veces, tengan en cuenta que la respuesta a la primera pregunta se convierte en el porqué de la segunda pregunta y así sucesivamente, hasta llegar a cinco. Se recomienda articularlo con la lluvia de ideas.
--	---

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Convenciones		
Punto de Verificación	Observaciones	Interacción con otros Procedimientos
		

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros / Formatos
1	Identificar el problema u oportunidad Los problemas reales o potenciales, al igual que las oportunidades de mejora, se pueden detectar mediante cualquiera de las fuentes señaladas en el punto 1 del numeral “consideraciones generales”.  El Colaborador que identifique una situación de riesgo u oportunidad para cualquiera de los procesos puede comunicarla directamente al responsable del Proceso con copia a calidad@fodesep.gov.co	Empleado	Correo electrónico
2	Describir el problema u oportunidad	Responsable del	GCA-FO-10 Formato para la

 FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	PROCEDIMIENTO MEJORAMIENTO CONTINUO	Código	GCA-PR-03
		Versión	1
		Fecha	08/11/2023

	 Se realiza en el formato GCA-FO-10 Formato para la mejora continua, describiendo de forma clara la situación de riesgo, no conformidad u oportunidad de mejora evidenciada.	Proceso	mejora continua
3	Determinar las causas  Se debe registrar el análisis de acuerdo con las metodologías explicadas en el punto 2 del numeral "consideraciones generales", en el formato GCA-FO-10 Formato para la mejora continua. El análisis de causas debe ser un ejercicio reflexivo, por lo cual se recomienda contar con mínimo tres (3) personas que tengan relación con la situación a revisar.	Responsable del Proceso	GCA-FO-10 Formato para la mejora continua
4	Desarrollar plan de acción Se deben identificar e implementar todas aquellas actividades que se consideren necesarias para el tratamiento del problema real o potencial u oportunidad de mejora evidenciada, teniendo en cuenta que para un: • Problema real: se deben generar acciones que permitan eliminar la causa que la genera. • Problema potencial: se deben generar las acciones que permitan eliminar la causa para prevenir su ocurrencia. • Oportunidad de mejora: se deben generar acciones que permitan potencializar su ocurrencia.  Las acciones deben quedar documentadas en el formato GCA-FO-10 Formato para la mejora continua. Se debe recolectar las firmas de los responsables de realizar las acciones o actividades a desarrollar y se debe archivar la copia física de la no conformidad.	Responsable del Proceso	GCA-FO-10 Formato para la mejora continua
5	Realizar seguimiento a las acciones tomadas a través	Responsable del	GCA-FO-10

 fodesep Fondo de Desarrollo de la Educación Superior	PROCEDIMIENTO MEJORAMIENTO CONTINUO	Código	GCA-PR-03
		Versión	1
		Fecha	08/11/2023

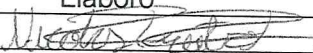
	del plan Se realiza seguimiento para verificar que se cumpla con las actividades dentro de los tiempos establecidos en el plan de acción, incluyendo los resultados que deben contener las evidencias de los registros de las acciones aplicadas.  El seguimiento debe ser registrado en el formato GCA-FO-10 Formato para la mejora continua.	Proceso / Líder de Calidad y Gestión Estratégica	Formato para la mejora continua
6	Determinar la eficacia de las acciones tomadas a través del plan Analizar si el cumplimiento del plan de acción eliminó la causa del problema o se potencializó la oportunidad, con el fin de cerrar la acción existente o generar una nueva, en caso de no ser eficaz.  La eficacia o ineficacia debe ser registrada en el formato GCA-FO-10 Formato para la mejora continua. ¿La acción es eficaz? Si: Pasa a la actividad siete No: Pasa a la actividad dos	Líder de Calidad y Gestión Estratégica	GCA-FO-10 Formato para la mejora continua
7	Cerrar acción Una vez identificada la eficacia del plan de acción, se realiza el cierre de este en el formato GCA-FO-10 Formato para la mejora continua, el cual debe ser impreso firmado y archivado en la carpeta correspondiente. No pueden cerrarse las acciones correctivas, preventivas o de mejora, hasta tanto, no se asegure que se eliminó la causa o se potencializó la oportunidad.	Líder de Calidad y Gestión Estratégica	GCA-FO-10 Formato para la mejora continua

 FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	PROCEDIMIENTO MEJORAMIENTO CONTINUO	Código	GCA-PR-03
		Versión	1
		Fecha	08/11/2023

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los Cambios	Fecha
1	Versión inicial	30/11/2023

8. RUTA DE APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma 		
Nombre: Nicolás Prieto, Kelly Manios, Sara Vergara Cargo: Equipo de calidad	Nombre: Gloria Eugenia Mendoza Luna Cargo: Líder de Calidad y Gestión Estratégica (E)	Nombre: Andrea Sanabria Parra Cargo: Presidente Comité de Gestión y Desempeño

