


**Universidad Estatal a Distancia
Vicerrectoría de Planificación**




**Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la
Calidad
PUNED SIGIC 03**

	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	2 de 25

Contenido

Participantes.....	3
1 Propósito	4
2 Alcance	4
3 Responsabilidades.....	4
4 Definiciones.....	4
5 Documentos Relacionados	5
6 Normativa relacionada.....	5
7 Abreviaturas.....	5
8 Descripción del Proceso	5
8.1 Definición de las acciones de mejora	5
8.2 Seguimiento de las acciones de mejora por parte de las jefaturas, las CC y las PAVP	8
9 Implicación de poblaciones interés.....	9
10 Control de cambios	9
11 Anexos:.....	20
11.1 Diagrama de flujo.....	20
11.2 Anexo 2: Ejemplos de Métodos para el Análisis de Causa Raíz de Incidencia.....	25
11.3 Anexo 3: Autorización de acciones de mejora según área de aplicación	25

 <p>Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p>	Código	PUNED SIGIC 03
	Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
	Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
	Versión	02
	Página	3 de 25

Participantes

Elaboración

Nombre	Puesto	Dependencia
Christian Chacón Olivar	Analista de Servicios Universitarios	Vicerrectoría de Planificación
Edwin Matarrita Peña	Analista académico	Vicerrectoría de Planificación
Graciela Núñez Núñez	Profesora de régimen especial	Vicerrectoría de Planificación
Lauren Ureña Sandoval	Analista académica	Vicerrectoría de Planificación

Validación

Nombre	Puesto	Dependencia	Fecha
José Eduardo Gutiérrez Durán	Vicerrector	Vicerrectoría de Planificación	7 de noviembre, 2025


Aprobación

Acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión ordinaria No. 2408-2025, Artículo VI, inciso 4), celebrada el 24 de noviembre del 2025.

Asesoría Técnica

Lic. Pamela Rodríguez Bolaños, Centro de Planificación y Programación Institucional.

Ing. Laura Venegas Rodríguez, Centro de Planificación y Programación Institucional.

	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	4 de 25

1 Propósito

Asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), a través de la definición, implementación, seguimiento y valoración de la eficacia y cierre de las acciones de mejora (correctivas o preventivas) que se requieran para eliminar las causas de las incidencias dentro del Sistema.

2 Alcance


Este procedimiento debe ser de conocimiento y aplicación de todas las unidades organizativas responsables de gestionar los procedimientos vinculados al SIGIC.

3 Responsabilidades

- Las personas responsables de gestionar los procedimientos que forman parte del SIGIC, así como las comisiones de calidad (CC) que correspondan deben desarrollar las acciones de mejora que subsanen las incidencias (deficiencias o no conformidades) identificadas y darles seguimiento, con el fin de que se asegure su implementación y eficacia.
- Las personas asignadas de la Vicerrectoría de Planificación (PAVP) deben coadyuvar a la mejora continua del SIGIC, por medio del seguimiento y evaluación a las acciones de mejora planteadas por las personas responsables de los procedimientos.
- El Consejo de Rectoría (CONRE) es el responsable de asegurar la mejora continua del SIGIC, por medio de la revisión anual del desempeño de este y la toma de decisiones correspondiente para atender las incidencias o desviaciones encontradas.

4 Definiciones

- **Incidencia:** oportunidad de mejora (deficiencia o no conformidad existente o potencial) detectada durante la implementación de los procedimientos, las auditorías (externas e internas) y las autoevaluaciones de los procesos vinculados al SIGIC.
- **Causa raíz:** es el motivo por el cual se da la incidencia detectada.
- **Acción de mejora:** actividad preventiva o correctiva para atender deficiencias o no conformidades existentes o potenciales, producto de la implementación de los procedimientos, las auditorías (externas e internas) y las autoevaluaciones, para lograr la mejora continua del SIGIC.
- **Cierre de la acción de mejora:** actividad que se realiza cuando se constata que las acciones planificadas se cumplieron.
- **Corrección:** Acción que elimina el efecto de la incidencia detectada.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 21001:2018).
- **Unidad organizativa:** Comprende las dependencias, órganos colegiados y otras estructuras institucionales, tanto formalizadas como no incluidas en el Manual Organizacional de la Universidad Estatal a Distancia
- **Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas:** conjunto de acciones de mejoras de cada unidad organizacional (excepto las escuelas y otras unidades académicas que gestionan posgrados) necesarias para subsanar las incidencias detectadas durante la

	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	5 de 25

implementación del SIGIC o producto de procesos de autoevaluación y auditorías internas o externas, entre otros.

- **Plan de acciones de mejora de la escuela o la unidad académica que gestiona el posgrado:** es el conjunto de los compromisos o las acciones de mejora que establecen los programas, las carreras de pregrado, grado y posgrado y la escuela en general o las otras unidades académicas que gestionan posgrados, en el cual se ordenan las actividades necesarias para subsanar las debilidades producto de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento continuo de carreras, de pregrado, grado y posgrados, las auditorías de calidad (internas y externas), la revisión de los procesos incluidos en el SIGIC y los de control interno, entre otros.
- **Plan Institucional de Mejora del SIGIC (PIMSI):** conjunto de acciones de mejora planteadas en el Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas y el Plan de acciones de mejora de la escuela o la unidad académica que gestiona el posgrado, las cuales son necesarias para subsanar las incidencias detectadas durante la implementación del SIGIC o producto de procesos de autoevaluación y auditorías internas o externas, así como procesos de autoevaluación, acreditación y certificación de carreras, entre otros.

5 Documentos Relacionados

- PUNED SIGIC 01 Revisión del Desempeño del SIGIC de la UNED.
- PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación del SIGIC.
- FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora.
- FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas.
- FUNED SIGIC 03.00.03 Informe anual de cumplimiento del Plan Institucional de Mejora del SIGIC.
- FUNED VD 08.00.17 Plan de acciones de mejora de la escuela o la unidad académica que gestiona el posgrado.

6 Normativa relacionada

- Ley General de Control Interno 8292.
- Ley General de la Administración Pública.


7 Abreviaturas

- **CC:** Comisión de Calidad
- **CONRE:** Consejo de Rectoría.
- **SIGIC:** Sistema de Gestión Interna de la Calidad.
- **PAVP:** Personas Asignadas de la Vicerrectoría de Planificación.
- **PIMSI:** Plan Institucional de Mejora del SIGIC.

8 Descripción del Proceso

8.1 Definición de las acciones de mejora

- 8.1.1 Cuando se detecte una incidencia o a más tardar en junio de cada año, cada jefatura responsable de gestionar un procedimiento que forma parte del SIGIC, en conjunto con las

	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	6 de 25

personas colaboradoras de la dependencia, así como la CC de la Vicerrectoría de Investigación¹ y la CC de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial realizan una autoevaluación de la gestión de la dependencia correspondiente, para lo cual toman en consideración:

- La eficacia en el cumplimiento de las metas del POA o del plan estratégico si lo hubiera.
- El avance de las acciones de mejora a su cargo.
- Los hallazgos de las auditorías del SIGIC (internas y externas) y de las autoevaluaciones previas.
- La revisión de la pertinencia y actualización de los procedimientos a su cargo;
- El grado de satisfacción de las poblaciones de interés (cuando se cuente con la información), sus quejas o denuncias.
- El porcentaje de aporte de la dependencia a los Objetivos Institucionales de Calidad.
- El desempeño de los indicadores de los procesos atinentes.
- Las incidencias detectadas por las PAVP.
- Las solicitudes planteadas en los acuerdos de CONRE, según lo establecido en el procedimiento **UNED PUNED SIGIC 01 Revisión del Desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad**.
- Otras incidencias detectadas.

8.1.1.1 Si la persona responsable de gestionar el procedimiento no detecta ninguna incidencia, **Fin del proceso**.

8.1.1.2 Si la persona responsable de gestionar el procedimiento detecta alguna incidencia, pasa al punto **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

8.1.2 La jefatura o la CC respectiva valora, en conjunto con las PAVP si la incidencia detectada requiere una acción de mejora.


8.1.2.1 Si se determina que la incidencia no requiere acción de mejora, se justifica o se toman las acciones correspondientes y resguardan la minuta de la reunión como evidencia de la mejora continua. **Fin del proceso**.

8.1.2.2 Si se determina que la incidencia requiere acción de mejora, la jefatura o la CC correspondiente designa a la persona responsable de la acción de mejora para que la plantee y resguarda la minuta de la reunión como evidencia de la mejora continua. Pasa al punto 8.1.3.


8.1.3 La persona responsable de la acción de mejora la plantea en el formulario **FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora** y solicita a la jefatura su aprobación.

8.1.4 La jefatura de la dependencia respectiva analiza la acción de mejora.

¹ Para el caso de la Comisión de Calidad de la Vicerrectoría de Investigación, la autoevaluación indicada en este procedimiento abarca únicamente el proceso de gestión de la investigación. La autoevaluación de la gestión de los posgrados se debe realizar aplicando el procedimiento PUNED VD 08 Gestión de la mejora continua de las cátedras, programas, carreras, posgrados y escuelas.

	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	7 de 25

- 8.1.4.1 Si considera que la acción de mejora requiere ajustes, le informa a la persona responsable de la acción de mejora para que los incorpore. Pasa al 8.1.3.
- 8.1.4.2 Si considera que no requiere ajustes:
- 8.1.4.2.1 Si la acción de mejora requiere la aprobación de otra unidad organizativa (según el Anexo 3), la jefatura de la dependencia le da el visto bueno y le comunica a esta unidad para su análisis y aprobación, pasa al 8.1.5.
- 8.1.4.2.2 Si la acción de mejora no requiere la aprobación de otra unidad organizativa, la jefatura la aprueba e informa a la persona responsable de la acción de mejora para su implementación y a las PAVP para el seguimiento requerido, pasa al 8.1.6.
- 8.1.5 La persona responsable de aprobar la acción de mejora, según anexo 3, analiza la propuesta.
- 8.1.5.1 Si considera que no es pertinente, justifica la decisión y lo comunica a la jefatura de la dependencia respectiva con copia a las PAVP y a la persona responsable de la acción de mejora. **Fin del proceso.**
- 8.1.5.2 Si considera que la acción de mejora es pertinente
- 8.1.5.2.1 Si considera que requiere ajustes, le comunica a la jefatura y a la persona responsable de la acción de mejora para que los incorpore y pasa al punto 8.1.3.
- 8.1.5.2.2 Si considera que no requiere ajustes, la aprueba e informa a la jefatura, con copia a las PAVP y a la persona responsable de la acción de mejora para su implementación, pasa al punto 8.1.6.
- 8.1.6 Las PAVP le asignan un código a la acción de mejora aprobada y lo informan a la persona responsable de la acción de mejora.
- 8.1.7 La persona responsable de la acción de mejora implementa las actividades según el cronograma aprobado en la acción de mejora e indica el grado de avance semestral en el formulario **FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora.**
- 8.1.8 Una vez finalizada la implementación de las actividades planificadas en la acción de mejora, la persona responsable de esta verifica su eficacia.
- 8.1.8.1 Si la acción de mejora fue eficaz, la persona responsable de esta, completa la sección correspondiente del formulario **FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora**, adjunta las evidencias de la corrección de la incidencia e informa a la jefatura para su valoración y cierre, pasa al punto 8.1.9.
- 8.1.8.2 Si la acción de mejora no fue eficaz, la persona responsable de ésta, indica la justificación y los ajustes requeridos (incluyendo los nuevos plazos de ejecución) en el formulario **FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora** e informa a la jefatura para su valoración. Pasa al punto 8.1.10.
- 8.1.9 La jefatura analiza la eficacia de la acción de mejora en el formulario **FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora.**

	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	8 de 25

- 8.1.9.1 Si considera que la acción de mejora fue eficaz, realiza el cierre de esta e informa a la persona responsable de la acción de mejora y a las PAVP, pasa a la sección 8.2.
- 8.1.9.2 Si considera que la acción de mejora no fue eficaz, comunica los ajustes requeridos a la persona responsable de la acción de mejora para que los atienda, pasa al punto 8.1.8.2.

8.1.10 La jefatura valora los ajustes planteados a la acción de mejora.

- 8.1.10.1 Si está de acuerdo con los ajustes planteados, la jefatura los aprueba y pasa al 8.1.7.
- 8.1.10.2 Si no está de acuerdo con los ajustes planteados, la jefatura le solicita los cambios requeridos a la persona responsable de la acción de mejora. Pasa al punto 8.1.8.2.

Fin de sección.

8.2 Seguimiento de las acciones de mejora por parte de las jefaturas, las CC y las PAVP


8.2.1 De manera semestral (abril y octubre de cada año), la jefatura de la dependencia o la CC respectiva da seguimiento al estado de avance del plan de mejora de su respectiva dependencia en el formulario **FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas**. De requerirse, toma las acciones correspondientes y comunica a las PAVP el seguimiento realizado.

8.2.2 Las PAVP realizan el seguimiento semestral a las acciones de mejoras de las unidades organizativas en el formulario **FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas**, con el fin de verificar que se estén cumpliendo según lo programado.

- 8.2.2.1 En caso de que las acciones de mejora se estén cumpliendo según lo programado, pasa al punto 8.2.4.
- 8.2.2.2 En caso de que las acciones de mejora no se estén cumpliendo según lo programado, solicitan a la jefatura de la dependencia o a la CC correspondiente, que tome las acciones pertinentes con el fin de que se atienda el requerimiento en el plazo que se establezca.
 - 8.2.2.2.1 Si lo requerido le compete a la jefatura o la CC, lo atiende en el plazo establecido e informa a las PAVP. Pasa al punto 8.2.4.
 - 8.2.2.2.2 Si lo requerido le compete a la persona responsable de la acción de mejora, la jefatura o la CC le solicita a esta atender la solicitud en el plazo establecido. Pasa al punto 8.2.3.

8.2.3 La persona responsable de la acción de mejora atiende lo requerido en el plazo establecido e informa a la jefatura con copia a las PAVP.

8.2.4 Las PAVP realizan un informe anual de cumplimiento del PIMSI mediante el formulario **FUNED SIGIC 03.00.03 Informe anual de cumplimiento del Plan Institucional de Mejora del SIGIC** como insumo para la revisión del desempeño del SIGIC por parte del CONRE, según procedimiento **PUNED SIGIC 01 Revisión del Desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad**. Para este informe, se toma en cuenta la información en el **FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones**

 <p>Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p>	Código	PUNED SIGIC 03
	Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
	Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
	Versión	02
	Página	9 de 25

de mejora de las unidades organizativa y en el **FUNED VD 08.00.17 Plan de acciones de mejora de la escuela o la unidad académica que gestiona el posgrado.**

8.2.5 Las PAVP realizan la divulgación de los logros alcanzados, a raíz de las acciones de mejora desarrolladas, según lo establecido en el procedimiento **PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación del SIGIC.**

Fin de sección.

9 Implicación de poblaciones interés


Las personas funcionarias se involucran en la elaboración y gestión de las acciones de mejora, para su cumplimiento y mejora continua, por medio del análisis y la toma de decisiones que se realiza en el seno de las CC y en las reuniones de autoevaluación de las dependencias involucradas. De igual manera, se involucran en la toma de decisiones por medio de su participación en los consejos de cada vicerrectoría, en donde se analizan las acciones de mejora propuestas, así como se informa de manera periódica el avance de la unidad organizativa en el cumplimiento de estas, permitiendo a las personas funcionarias realimentar el proceso.

Adicionalmente, en los consejos de cada vicerrectoría, las poblaciones de interés participan en la rendición de cuentas sobre el avance de las acciones de mejora y los cambios logrados, así como por medio de la divulgación en los medios de comunicación institucionales.

Fin del proceso.

10 Control de cambios

Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
<p>1 Propósito Asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), a través de la definición, implementación, seguimiento, valoración de la eficacia de las acciones de mejora (correctivas o preventivas) que se requieran para eliminar las causas de las incidencias dentro del Sistema.</p>	<p>1 Propósito Asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), a través de la definición, implementación, seguimiento, y valoración de la eficacia y cierre de las acciones de mejora (correctivas o preventivas) que se requieran para eliminar las causas de las incidencias dentro del Sistema.</p>
<p>2 Alcance</p>	<p>2 Alcance Este procedimiento debe ser de conocimiento y aplicación de todas las unidades organizativas</p>

 <p>Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p>	Código	PUNED SIGIC 03
	Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
	Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
	Versión	02
	Página	10 de 25


<p>Este procedimiento debe ser de conocimiento y aplicación de todas las dependencias responsables de gestionar los procedimientos vinculados al SIGIC.</p>	<p>responsables de gestionar los procedimientos vinculados al SIGIC.</p>
<p>3 Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Las personas responsables de gestionar los procedimientos que forman parte del SIGIC, así como las comisiones de calidad deben desarrollar las acciones de mejora que subsanen las incidencias (deficiencias o no conformidades) identificadas y darles seguimiento, con el fin de que se asegure su implementación y eficacia. Las personas asignadas de la Vicerrectoría de Planificación deben asegurar la mejora continua del SIGIC, por medio del seguimiento y evaluación a las acciones de mejora planteadas por las personas responsables de los procedimientos. 	<p>3 Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Las personas responsables de gestionar los procedimientos que forman parte del SIGIC, así como las comisiones de calidad (CC) que correspondan deben desarrollar las acciones de mejora que subsanen las incidencias (deficiencias o no conformidades) identificadas y darles seguimiento, con el fin de que se asegure su implementación y eficacia. Las personas asignadas de la Vicerrectoría de Planificación (PAVP) deben coadyuvar a la mejora continua del SIGIC, por medio del seguimiento y evaluación a las acciones de mejora planteadas por las personas responsables de los procedimientos. El Consejo de Rectoría (CONRE) es el responsable de asegurar la mejora continua del SIGIC, por medio de la revisión anual del desempeño de este y la toma de decisiones correspondiente para atender las incidencias o desviaciones encontradas.
<p>3 Definiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Incidencia: oportunidad de mejora (deficiencia o no conformidad existente o potencial) detectada durante la implementación de los procedimientos, las auditorías (externas e internas) y las autoevaluaciones de los procesos vinculados al SIGIC. <ul style="list-style-type: none"> Causa raíz: es el motivo por el cual se da la incidencia detectada. Acción de mejora: actividad preventiva o correctiva para atender deficiencias o no conformidades existentes o potenciales, producto de la implementación de los procedimientos, 	<p>3 Definiciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Incidencia: oportunidad de mejora (deficiencia o no conformidad existente o potencial) detectada durante la implementación de los procedimientos, las auditorías (externas e internas) y las autoevaluaciones de los procesos vinculados al SIGIC. <ul style="list-style-type: none"> Causa raíz: es el motivo por el cual se da la incidencia detectada. Acción de mejora: actividad preventiva o correctiva para atender deficiencias o no conformidades existentes o potenciales, producto de la implementación de los procedimientos, las auditorías (externas e




Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad

Código	PUNED SIGIC 03
Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
Versión	02
Página	11 de 25


<p>las auditorías (externas e internas) y las autoevaluaciones, para lograr la mejora continua del SIGIC.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cierre de la acción de mejora: actividad que se realiza cuando se constata que las acciones planificadas se cumplieron.• Corrección: Acción que elimina el efecto de la incidencia detectada.• Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 21001:2018).• Plan Institucional de Mejora del SIGIC (PIMSI): conjunto de acciones institucionales necesarias para subsanar las oportunidades de mejora detectadas durante la implementación del SIGIC o producto de procesos de autoevaluación y auditorías internas o externas, entre otros.	<p>internas) y las autoevaluaciones, para lograr la mejora continua del SIGIC.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cierre de la acción de mejora: actividad que se realiza cuando se constata que las acciones planificadas se cumplieron.• Corrección: Acción que elimina el efecto de la incidencia detectada.• Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 21001:2018).• Plan de acciones de mejora de las dependencias: conjunto de acciones de mejoras de cada unidad organizativa (excepto las escuelas y otras unidades académicas que gestionan posgrados) necesarias para subsanar las incidencias detectadas durante la implementación del SIGIC o producto de procesos de autoevaluación y auditorías internas o externas, entre otros.• Plan de acciones de mejora de la escuela o la unidad académica que gestiona el posgrado: es el conjunto de los compromisos o las acciones de mejora que establecen los programas, las carreras de pregrado, grado y posgrado y la escuela en general o las otras unidades académicas que gestionan posgrados, en el cual se ordenan las actividades necesarias para subsanar las debilidades producto de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento continuo de carreras, de pregrado, grado y posgrados, las auditorías de calidad (internas y externas), la revisión de los procesos incluidos en el SIGIC y los de control interno, entre otros.• Plan Institucional de Mejora del SIGIC (PIMSI): conjunto de acciones de mejora planteadas en el Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas y el Plan de acciones de mejora de la escuela o la unidad académica que gestiona el posgrado, las cuales son necesarias para subsanar las
--	---

 <p>Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p>	Código	PUNED SIGIC 03
	Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
	Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
	Versión	02
	Página	12 de 25


	<p>incidencias detectadas durante la implementación del SIGIC o producto de procesos de autoevaluación y auditorías internas o externas, así como procesos de autoevaluación, acreditación y certificación de carreras, entre otros.</p>
<p>3 Documentos Relacionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • PUNED SIGIC 01 Revisión del Desempeño del SIGIC de la UNED. • PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación del SIGIC. • FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora. • FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones de mejora de las dependencias. • FUNED SIGIC 03.00.03 Informe de seguimiento de acciones de mejora. 	<p>3 Documentos Relacionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • PUNED SIGIC 01 Revisión del Desempeño del SIGIC de la UNED. • PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación del SIGIC. • FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora. • FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas. • FUNED SIGIC 03.00.03 Informe anual de cumplimiento del Plan Institucional de Mejora del SIGIC. • FUNED VD 08.00.17 Plan de acciones de mejora de la escuela o la unidad académica que gestiona el posgrado.
<p>7 Abreviaturas</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONRE: Consejo de Rectoría. • SIGIC: Sistema de Gestión Interna de la Calidad. • PAVP: Personas Asignadas de la Vicerrectoría de Planificación. • PIMSI: Plan Institucional de Mejora del SIGIC. 	<p>7 Abreviaturas</p> <ul style="list-style-type: none"> • CC: Comisión de Calidad • CONRE: Consejo de Rectoría. • SIGIC: Sistema de Gestión Interna de la Calidad. • PAVP: Personas Asignadas de la Vicerrectoría de Planificación. • PIMSI: Plan Institucional de Mejora del SIGIC.
<p>8.1.1 En junio de cada año, la persona responsable de gestionar el procedimiento que forma parte del SIGIC realiza una evaluación de la eficacia en el cumplimiento de las metas y del avance de las acciones de mejora a su cargo; así como de los hallazgos de las auditorías del SIGIC (internas y externas) y de las autoevaluaciones, para las cuales toma en consideración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el grado de satisfacción de las poblaciones de interés (cuando se 	<p>8.1.1 Cuando se detecte una incidencia o a más tardar en junio de cada año, cada jefatura responsable de gestionar un procedimiento que forma parte del SIGIC, en conjunto con las personas colaboradoras de la dependencia, así como la CC de la Vicerrectoría de Investigación y la CC de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial realizan una autoevaluación de la gestión de la dependencia</p>

	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	13 de 25


<p>cuenta con la información), sus quejas o denuncias;</p> <ul style="list-style-type: none"> • el desempeño de los Objetivos Institucionales de Calidad; • el desempeño de los indicadores de los procesos; • incidencias detectadas por las PAVP; • las solicitudes planteadas en los acuerdos de CONRE, según lo establecido en el procedimiento Revisión del Desempeño del SIGIC de la UNED PUNED SIGIC 01; • otros insumos recomendados por las PAVP. <p>8.1.1.1 Si la persona responsable de gestionar el procedimiento no detecta ninguna incidencia, fin del proceso.</p> <p>8.1.1.2 Si la persona responsable de gestionar el procedimiento detecta alguna incidencia, pasa al punto 8.1.2</p>	<p>correspondiente, para lo cual toman en consideración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La eficacia en el cumplimiento de las metas del POA o del plan estratégico si lo hubiera. • El avance de las acciones de mejora a su cargo. • Los hallazgos de las auditorías del SIGIC (internas y externas) y de las autoevaluaciones previas. • La revisión de la pertinencia y actualización de los procedimientos a su cargo; • El grado de satisfacción de las poblaciones de interés (cuando se cuenta con la información), sus quejas o denuncias. • El porcentaje de aporte de la dependencia a los Objetivos Institucionales de Calidad. • El desempeño de los indicadores de los procesos atinentes. • Las incidencias detectadas por las PAVP. • Las solicitudes planteadas en los acuerdos de CONRE, según lo establecido en el procedimiento UNED PUNED SIGIC 01 Revisión del Desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad. • Otras incidencias detectadas. <p>8.1.1.1 Si la persona responsable de gestionar el procedimiento no detecta ninguna incidencia, fin del proceso.</p> <p>8.1.1.2 Si la persona responsable de gestionar el procedimiento detecta alguna incidencia, pasa al punto 8.1.2</p>
<p>8.1.2 La persona responsable de gestionar el procedimiento valora, en conjunto con las PAVP o la Comisión de Calidad, según corresponda , si</p>	<p>8.1.2 La jefatura o la CC respectiva valora, en conjunto con las PAVP si la incidencia detectada requiere una acción de mejora.</p>

 <p>Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p>	Código	PUNED SIGIC 03
	Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
	Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
	Versión	02
	Página	14 de 25


<p>la incidencia detectada requiere una acción de mejora.</p> <p>8.1.2.1 Si se determina que la incidencia no requiere acción de mejora, fin del proceso.</p> <p>8.1.2.2 Si se determina que la incidencia requiere acción de mejora, la persona responsable de gestionar el procedimiento la establece en el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora. Pasa al punto 8.1.3</p>	<p>8.1.2.1 Si se determina que la incidencia no requiere acción de mejora, se justifica o se toman las acciones correspondientes y resguardan la minuta de la reunión como evidencia de la mejora continua. Fin del proceso.</p> <p>8.1.2.2 Si se determina que la incidencia requiere acción de mejora, la jefatura o la CC correspondiente designa a la persona responsable de la acción de mejora para que la plantee y resguarda la minuta de la reunión como evidencia de la mejora continua. Pasa al punto 8.1.3.</p>
<p>8.1.3 La persona responsable de gestionar el procedimiento que requiere acción de mejora remite el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora a la jefatura para su aprobación.</p>	<p>8.1.3 La persona responsable de la acción de mejora la plantea en el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora y solicita a la jefatura su aprobación.</p>
<p>8.1.4 La jefatura de la dependencia respectiva analiza cada acción de mejora.</p> <p>8.1.4.1 Si considera que la acción de mejora no es pertinente, justifica la decisión y devuelve el formulario a la persona responsable de gestionar el procedimiento. Fin del proceso.</p> <p>8.1.4.2 Si considera que la acción de mejora es pertinente</p> <p>8.1.4.2.1 Si considera que requiere ajustes, le devuelve el formulario a la persona responsable del procedimiento para que los incorpore y pasa al punto 8.1.3</p> <p>8.1.4.2.2 Si considera que no requiere ajustes, pasa al punto 8.1.5</p>	<p>8.1.4 La jefatura de la dependencia respectiva analiza la acción de mejora.</p> <p>8.1.4.1 Si considera que la acción de mejora requiere ajustes, le informa a la persona responsable de la acción de mejora para que los incorpore. Pasa al 8.1.3.</p> <p>8.1.4.2 Si considera que no requiere ajustes:</p> <p>8.1.4.2.1 Si la acción de mejora requiere la aprobación de otra dependencia u órgano institucional (según el Anexo 3), la jefatura de la dependencia le da el visto bueno y le comunica a esta dependencia u órgano para su análisis y aprobación, pasa al 8.1.5.</p> <p>8.1.4.2.2 Si la acción de mejora no requiere la aprobación de otra unidad organizativa, la jefatura la aprueba e informa a la persona responsable de la acción de mejora para su implementación y a las PAVP para el seguimiento requerido, pasa al 8.1.6.</p>
<p>8.1.5 La jefatura de la dependencia da el visto bueno al formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora.</p>	<p>Se elimina.</p>

	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	15 de 25


<p>8.1.5.1 Si la acción de mejora requiere la aprobación de otra dependencia u órgano institucional (según el Anexo 3), traslada el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora a esta dependencia u órgano para la aprobación, pasa al 8.1.6</p> <p>8.1.5.2 Si la acción de mejora no requiere la aprobación de otra dependencia u órgano, informa a la persona responsable de gestionar el procedimiento para su implementación y a las PAVP para el seguimiento requerido, pasa al punto 8.1.7</p>	
<p>8.1.6 La persona responsable que le corresponde aprobar la acción de mejora, según anexo 3, analiza la propuesta.</p> <p>8.1.6.1 Si considera que no es pertinente, justifica la decisión y devuelve el formulario a la jefatura con copia a las PAVP y a la persona responsable de gestionar el procedimiento. Fin del proceso.</p> <p>8.1.6.2 Si considera que la acción de mejora es pertinente</p> <p>8.1.6.2.1 Si considera que requiere ajustes, le devuelve el formulario a la persona responsable del procedimiento para que los incorpore y pasa al punto 8.1.3</p> <p>8.1.6.2.2 Si considera que no requiere ajustes, la aprueba e informa a la jefatura, con copia a las PAVP y a la persona responsable de gestionar el procedimiento para su implementación, pasa al punto 8.1.7</p>	<p>8.1.5 La persona responsable de aprobar la acción de mejora, según anexo 3, analiza la propuesta.</p> <p>8.1.5.1 Si considera que no es pertinente, justifica la decisión y lo comunica a la jefatura de la dependencia respectiva con copia a las PAVP y a la persona responsable de la acción de mejora. Fin del proceso.</p> <p>8.1.5.2 Si considera que la acción de mejora es pertinente</p> <p>8.1.5.2.1 Si considera que requiere ajustes, le comunica a la jefatura y a la persona responsable de la acción de mejora para que los incorpore y pasa al punto 8.1.3.</p> <p>8.1.5.2.2 Si considera que no requiere ajustes, la aprueba e informa a la jefatura, con copia a las PAVP y a la persona responsable de la acción de mejora para su implementación, pasa al punto 8.1.6.</p>
<p>8.1.7 Las PAVP le asignan un código a cada acción de mejora aprobada, la incorporan al FUNED SIGIC 03.00.02 Plan Institucional de Mejora del SIGIC, e informan a la persona responsable de gestionar el procedimiento el código correspondiente.</p>	<p>8.1.6 Las PAVP le asignan un código a la acción de mejora aprobada y lo informan a la persona responsable de la acción de mejora.</p>
<p>8.1.8 La persona responsable de gestionar el procedimiento implementa las actividades</p>	<p>8.1.7 La persona responsable de la acción de mejora implementa las actividades según el</p>

 UNED <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</small>	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	16 de 25


establecidas según cronograma, para el cumplimiento de la acción mejora.	cronograma aprobado en la acción de mejora e indica el grado de avance semestral en el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora.
<p>8.1.9 La persona responsable de gestionar el procedimiento verifica la eficacia de las acciones de mejora implementadas</p> <p>8.1.9.1 Si la acción de mejora fue eficaz, la persona responsable de gestionar el procedimiento, completa la sección correspondiente del formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora, adjunta las evidencias de la corrección de la incidencia y la eliminación de la causa raíz, y lo remite a la jefatura, pasa al punto 8.1.9.2</p> <p>8.1.9.2 Si la acción de mejora no fue eficaz, la persona responsable de gestionar el procedimiento, indica la justificación y los ajustes requeridos (incluyendo los nuevos plazos de ejecución) en el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora y lo remite a la jefatura correspondiente. Pasa al punto 8.1.9.2.</p>	<p>8.1.8 Una vez finalizada la implementación de las actividades planificadas en la acción de mejora, la persona responsable de esta verifica su eficacia.</p> <p>8.1.8.1 Si la acción de mejora fue eficaz, la persona responsable de esta, completa la sección correspondiente del formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora, adjunta las evidencias de la corrección de la incidencia e informa a la jefatura para su valoración y cierre, pasa al punto 8.1.9.</p> <p>8.1.8.2 Si la acción de mejora no fue eficaz, la persona responsable de esta indica la justificación y los ajustes requeridos (incluyendo los nuevos plazos de ejecución) en el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora e informa a la jefatura para su valoración. Pasa al punto 8.1.9.</p>
<p>8.1.10 La jefatura verifica la eficacia de la acción de mejora en el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora.</p> <p>8.1.10.1 Si está de acuerdo con la información suministrada realiza el cierre de la acción de mejora, informa a las dependencias u órganos correspondientes y traslada el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora a las PAVP, pasa a la sección 8.2.</p> <p>8.1.10.2 Si no está de acuerdo con la información suministrada devuelve el formulario a la persona de responsable de gestionar el procedimiento con las observaciones correspondientes, para que las atienda, pasa al punto 8.1.9.</p>	<p>8.1.9 La jefatura analiza la eficacia de la acción de mejora en el formulario FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora.</p> <p>8.1.9.1 Si considera que la acción de mejora fue eficaz, realiza el cierre de esta e informa a la persona responsable de la acción de mejora y a las PAVP, pasa a la sección 8.2.</p> <p>8.1.9.2 Si considera que la acción de mejora no fue eficaz, comunica los ajustes requeridos a la persona responsable de la acción de mejora para que los atienda, pasa al punto 8.1.8.2.</p>
8.1.11 La jefatura valora los ajustes planteados	8.1.10 La jefatura valora los ajustes planteados a la acción de mejora.

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	17 de 25

<p>8.1.11.1 Si está de acuerdo con los ajustes planteados, la jefatura los aprueba y pasa al 8.1.8</p> <p>8.1.11.2 Si no está de acuerdo con los ajustes planteados, la jefatura le solicita los cambios requeridos a la persona responsable del procedimiento. Pasa al punto 8.1.9</p>	<p>8.1.10.1 Si está de acuerdo con los ajustes planteados, la jefatura los aprueba y pasa al 8.1.7.</p> <p>8.1.10.2 Si no está de acuerdo con los ajustes planteados, la jefatura le solicita los cambios requeridos a la persona responsable de la acción de mejora. Pasa al punto 8.1.8.2</p>
<p>8.2.1 De manera semestral (abril y octubre de cada año), la jefatura de la dependencia envía a las PAVP un informe de seguimiento a las acciones de mejora planificadas, haciendo uso del formulario FUNED SIGIC 03.00.03 Informe de seguimiento de acciones de mejora.</p>	<p>8.2.1 De manera semestral (abril y octubre de cada año), la jefatura de la dependencia o la CC respectiva da seguimiento al estado de avance del plan de mejora de su respectiva dependencia en el formulario FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas. De requerirse, toma las acciones correspondientes y comunica a las PAVP el seguimiento realizado.</p>
<p>8.2.2 Las PAVP realizan el seguimiento semestral al PIMSI haciendo uso del formulario FUNED SIGIC 03.00.02 Plan Institucional de Mejora del SIGIC, con el fin de verificar que las acciones de mejora definidas se estén cumpliendo según lo programado.</p> <p>8.2.2.1 En caso de que las acciones de mejora se estén cumpliendo según lo programado, pasa al punto 8.2.5</p> <p>8.2.2.2 En caso de que las acciones de mejora no se estén cumpliendo según lo programado, solicitan la jefatura de la dependencia correspondiente, que tome las acciones pertinentes con el fin de que se atienda el requerimiento, en el plazo que se establezca, pasa al punto 8.2.3</p>	<p>8.2.2 Las PAVP realizan el seguimiento semestral a las acciones de mejoras de las dependencias en el formulario FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas, con el fin de verificar que se estén cumpliendo según lo programado.</p> <p>8.2.2.1 En caso de que las acciones de mejora se estén cumpliendo según lo programado, pasa al punto 8.2.4.</p> <p>8.2.2.2 En caso de que las acciones de mejora no se estén cumpliendo según lo programado, solicitan a la jefatura de la dependencia o a la CC correspondiente, que tome las acciones pertinentes con el fin de que se atienda el requerimiento en el plazo que se establezca.</p> <p>8.2.2.2.1 Si lo requerido le compete a la jefatura o la CC, lo atiende en el plazo establecido e informa a las PAVP. Pasa al punto 8.2.4.</p> <p>8.2.2.2.2 Si lo requerido le compete a la persona responsable de la acción de mejora, la jefatura o la CC le solicita a esta atender la solicitud en el plazo establecido. Pasa el punto 8.2.3.</p>
<p>8.2.3 La jefatura de la dependencia correspondiente coordina lo requerido con la</p>	<p>8.2.3 La persona responsable de la acción de mejora atiende lo requerido en el plazo</p>


 UNED <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	18 de 25

<p>persona responsable de gestionar el procedimiento, con el fin de dar cumplimiento a la acción de mejora planteada.</p>	<p>establecido e informa a la jefatura con copia a las PAVP.</p>
<p>8.2.4 La jefatura informa del cumplimiento de la acción de mejora a las PAVP mediante el formulario FUNED SIGIC 03.00.03 Informe de seguimiento de acciones de mejora.</p>	<p>Se elimina.</p>
<p>8.2.5 Las PAVP realizan un informe anual de cumplimiento del PIMSI mediante el formulario FUNED SIGIC 03.00.02 Plan Institucional de Mejora del SIGIC como insumo para la revisión del desempeño del SIGIC por parte del CONRE, según procedimiento Revisión del Desempeño del SIGIC PUNED SIGIC 01.</p>	<p>8.2.4 Las PAVP realizan un informe anual de cumplimiento del PIMSI mediante el formulario FUNED SIGIC 03.00.03 Informe anual de cumplimiento del Plan Institucional de Mejora del SIGIC como insumo para la revisión del desempeño del SIGIC por parte del CONRE, según procedimiento PUNED SIGIC 01 Revisión del Desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad. Para este informe, se toma en cuenta la información en el FUNED SIGIC 03.00.02 Plan de acciones de mejora de las unidades organizativas y en el FUNED VD 08.00.17 Plan de acciones de mejora de la escuela o la unidad académica que gestiona el posgrado.</p>
<p>8.2.6 Las PAVP realizan la divulgación de los logros alcanzados, a raíz de las acciones de mejora desarrolladas, según lo establecido en el procedimiento PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación del SIGIC.</p>	<p>8.2.5 Las PAVP realizan la divulgación de los logros alcanzados, a raíz de las acciones de mejora desarrolladas, según lo establecido en el procedimiento PUNED SIGIC 05 Gestión de la Comunicación del SIGIC.</p>
<p>9 Implicación de poblaciones interés Las personas estudiantes, docentes, coordinadoras de carreras, cátedras, investigadoras, extensionistas y administrativas se involucran en la elaboración y gestión de las acciones de mejora, para su cumplimiento y mejora continua, por medio del análisis y toma de decisiones que se realiza en el seno de las Comisiones de Calidad de las dependencias involucradas, donde cada una de estas poblaciones está representada, según corresponda. De igual manera, se involucran en la toma de decisiones por medio de su</p>	<p>9 Implicación de poblaciones interés Las personas funcionarias se involucran en la elaboración y gestión de las acciones de mejora, para su cumplimiento y mejora continua, por medio del análisis y la toma de decisiones que se realiza en el seno de las CC y en las reuniones de autoevaluación de las dependencias involucradas. De igual manera, se involucran en la toma de decisiones por medio de su participación en los consejos de cada vicerrectoría, en donde se analizan las acciones de mejora propuestas, así como se informa de manera periódica el avance de la unidad</p>

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	19 de 25

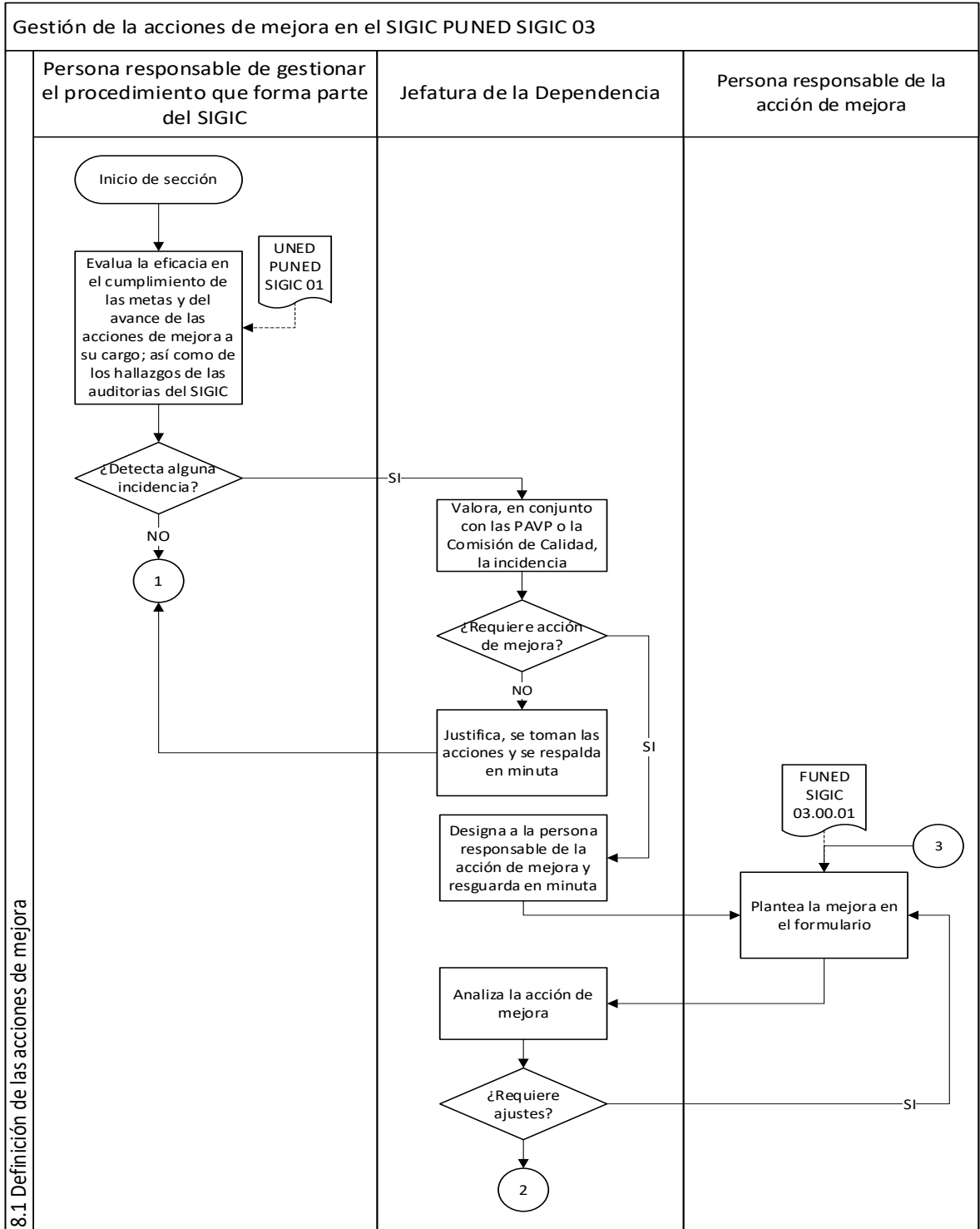
<p>participación en los Consejos de cada vicerrectoría, en donde se analizan las acciones de mejora propuestas, así como se informa de manera periódica el avance de la dependencia en el cumplimiento de estas, permitiendo a las poblaciones realimentar el proceso.</p> <p>Adicionalmente, en los Consejos de cada vicerrectoría, las poblaciones de interés participan en la rendición de cuentas sobre el avance de las acciones de mejora y los cambios logrados así como por medio de la divulgación en los medios de comunicación institucionales.</p>	<p>organizativa en el cumplimiento de estas, permitiendo a las personas funcionarias realimentar el proceso.</p> <p>Adicionalmente, en los consejos de cada vicerrectoría, las poblaciones de interés participan en la rendición de cuentas sobre el avance de las acciones de mejora y los cambios logrados, así como por medio de la divulgación en los medios de comunicación institucionales.</p>
--	---

Fin del procedimiento.

 <p>Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad</p>	Código	PUNED SIGIC 03
	Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
	Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
	Versión	02
	Página	20 de 25

11 Anexos:

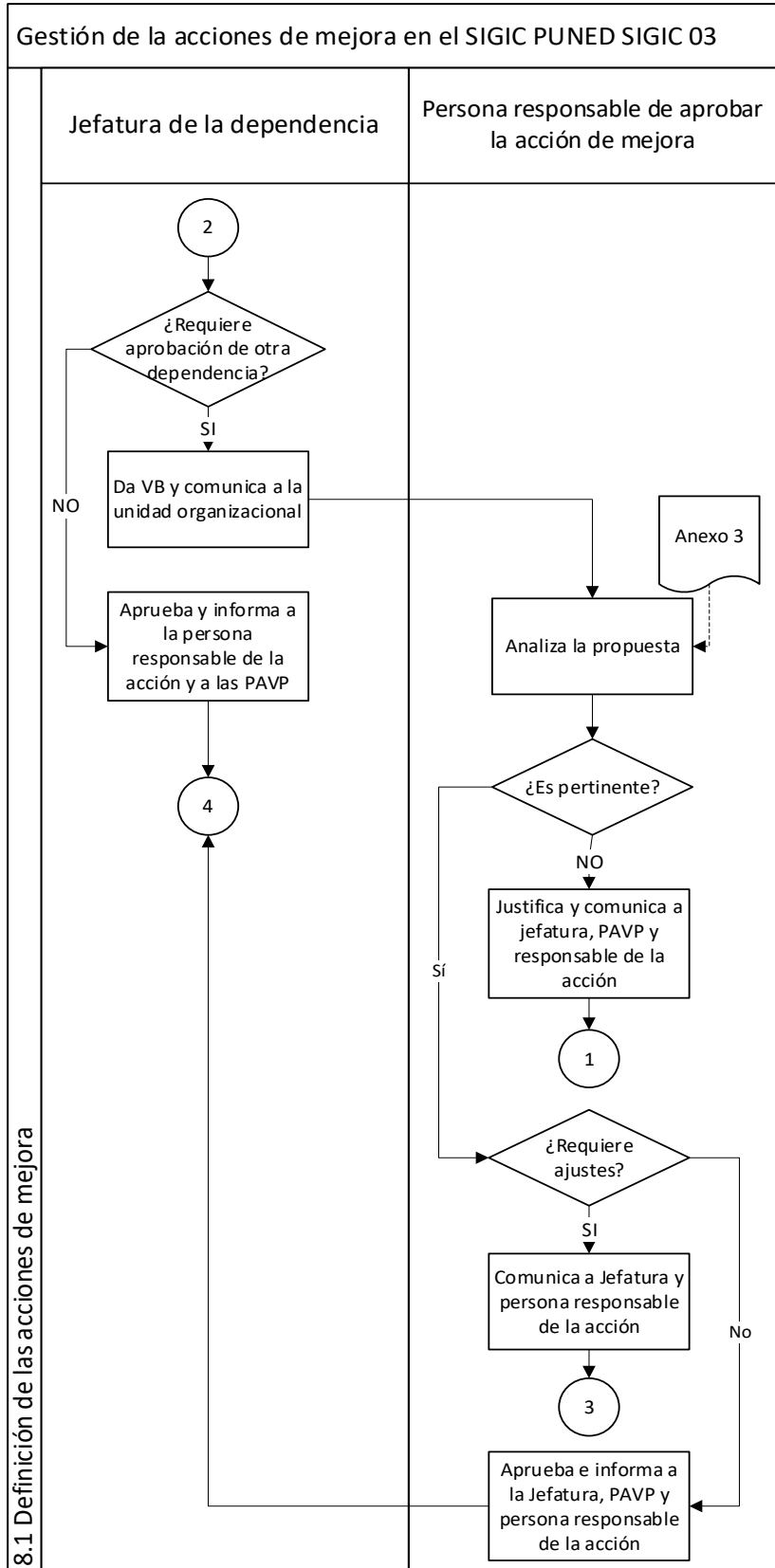
11.1 Diagrama de flujo






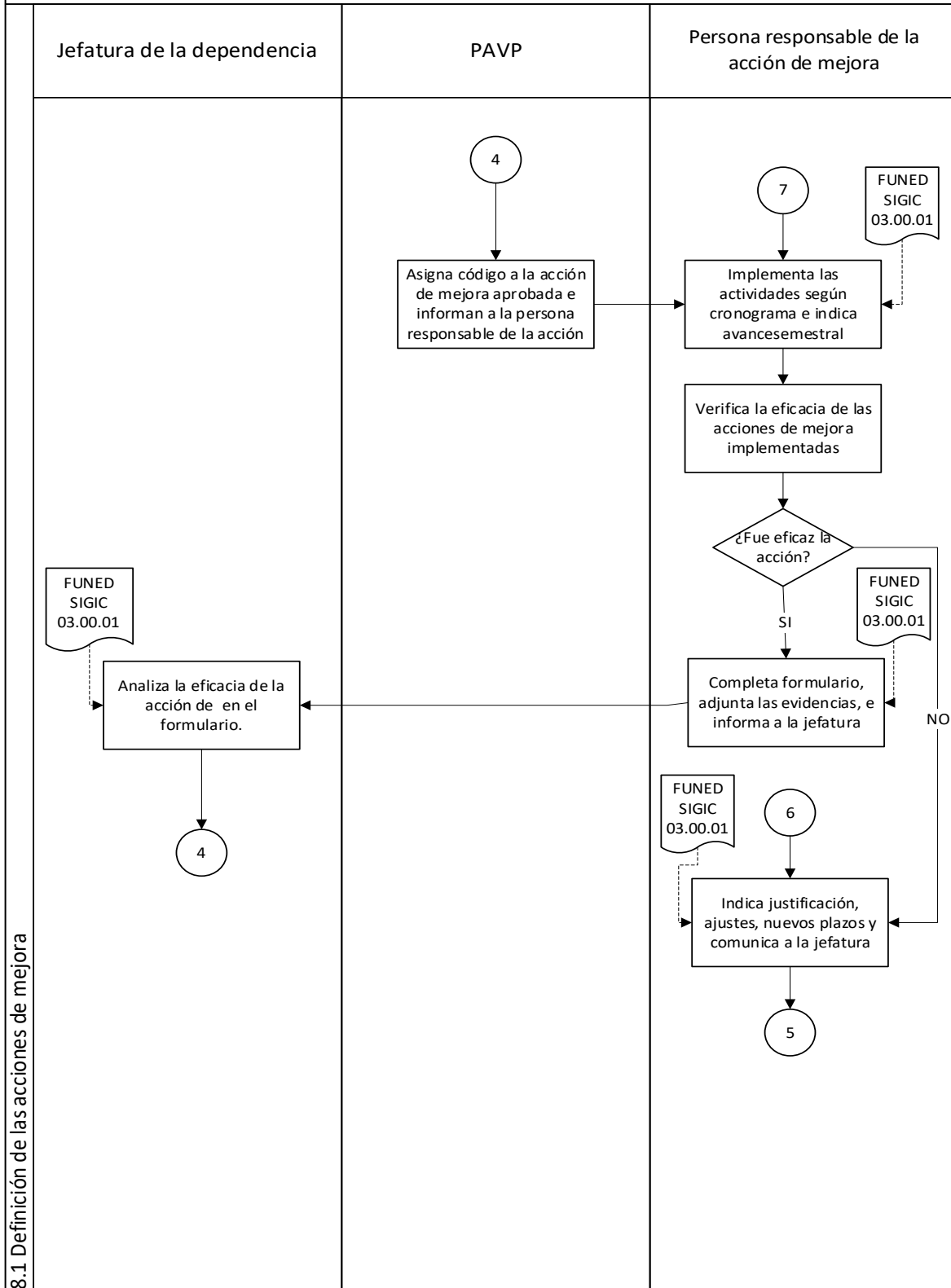
Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad

Código	PUNED SIGIC 03
Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
Versión	02
Página	21 de 25



 UNED <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</small>	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	22 de 25

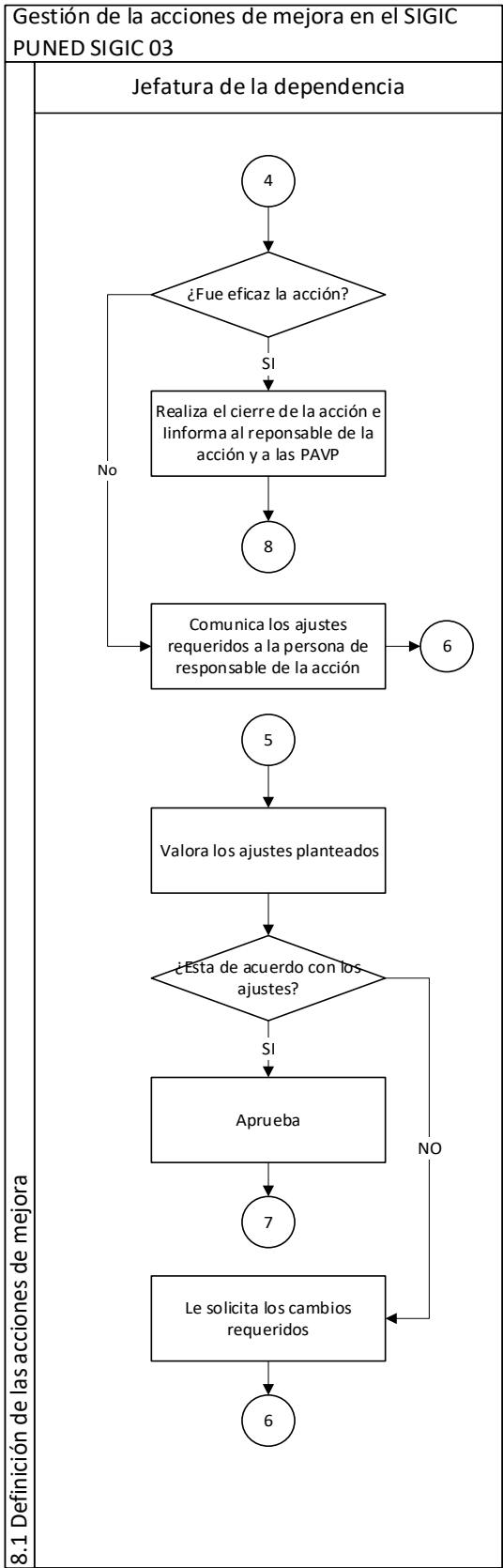
Gestión de las acciones de mejora en el SIGIC PUNED SIGIC 03





Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad

Código	PUNED SIGIC 03
Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
Versión	02
Página	23 de 25

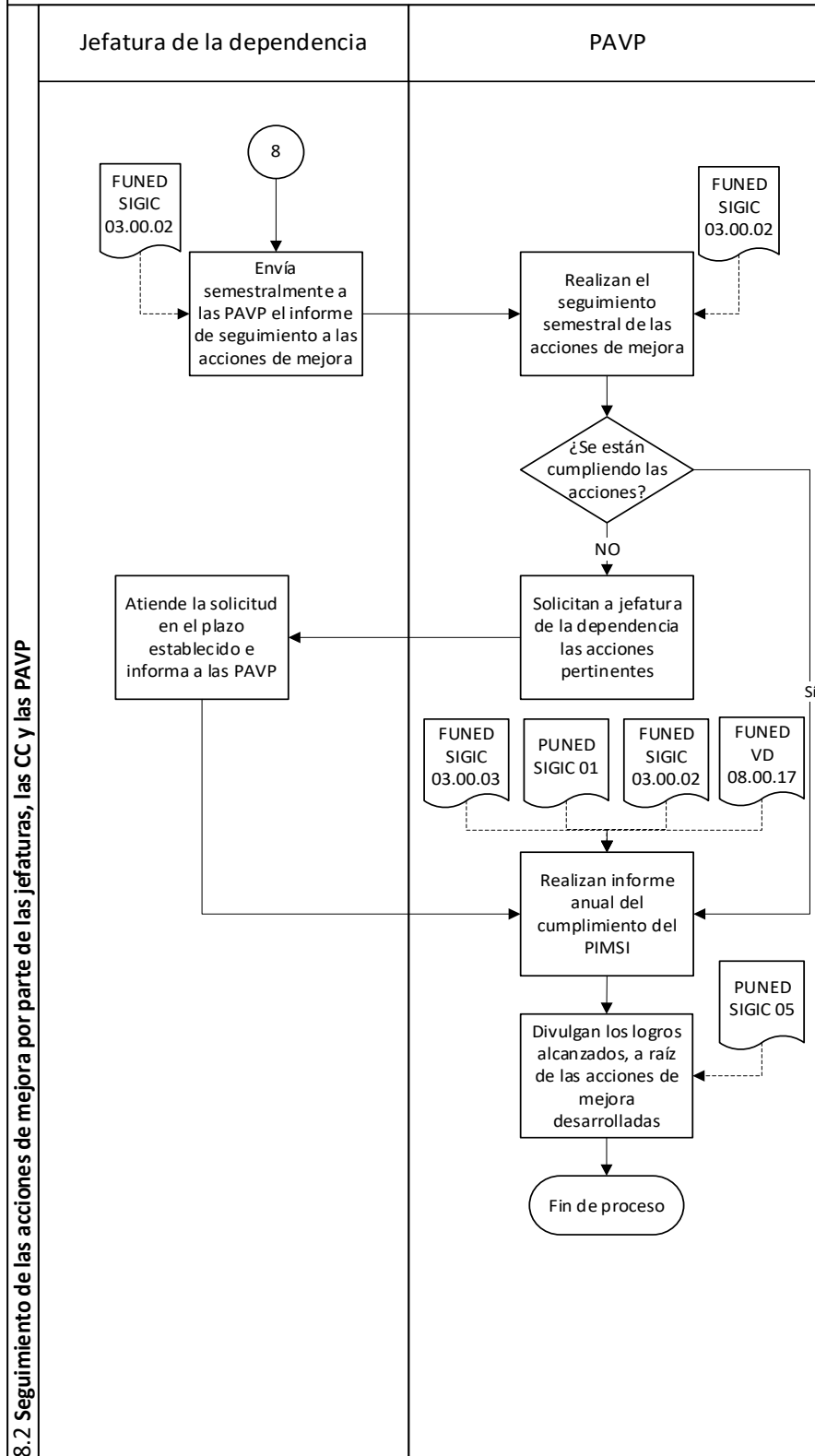





Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad

Código	PUNED SIGIC 03
Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
Versión	02
Página	24 de 25

Gestión de la acciones de mejora en el SIGIC PUNED SIGIC 03



	Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad	Código	PUNED SIGIC 03
		Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
		Rige a partir de	04 de diciembre, 2025
		Versión	02
		Página	25 de 25

11.2 Anexo 2: Ejemplos de Métodos para el Análisis de Causa Raíz de Incidencia

- Lluvia de Ideas.
- Los Cinco ¿Por Qué?
- Diagrama de Causa y Efecto.
- Diagrama de Árbol.
- Hoja de Revisión (Check List).
- Gráfica de Pareto.
- Análisis de Cambios / Análisis de Eventos.

11.3 Anexo 3: Autorización de acciones de mejora según área de aplicación

Área de aplicación de las acciones	Responsable de aprobar	Responsable de dar visto bueno
Cuando implique utilización de nuevos recursos (económicos, tecnológicos, de personal, entre otros)	CONRE / CU	Jefatura o Dirección y Vicerrectoría
Cuando las acciones afecten la documentación asociada a los procesos de SIGIC	CONRE/CU/ Vicerrectoría/Jefatura o Dirección, según corresponda	PAVP
Cuando las acciones afecten aspectos relacionados con la prestación/diseño/rediseño de los servicios	Vicerrectoría correspondiente	Jefatura o Dirección
Cuando las acciones afecten el desarrollo de la oferta académica	Vicerrectoría respectiva	Jefatura o dirección de la escuela
Cuando la acción de mejora afecte la gestión interna de la dependencia	Jefatura o Dirección	---