


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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	2 de 17

Índice

Participantes	3
1 Propósito	4
2 Alcance	4
3 Responsabilidades	4
4 Definiciones	4
5 Documentos Relacionados	4
6 Normativa relacionada	5
7 Abreviaturas	5
8 Descripción del Proceso	5
9 Implicación de poblaciones interés	8
10 Control de cambios	9
11 Anexos: Diagrama de flujo	10

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	3 de 17

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	22 de julio, 2024


Aprobación

2334-2024, Artículo VI, inciso 1)

Asesoría Técnica

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

Lic. Carlos Roberto Salazar Castañeda, 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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	4 de 17

1 Propósito

Asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), a través de la definición, implementación, seguimiento, cierre y 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.

2 Alcance

Este procedimiento debe ser de conocimiento y aplicación de todas las dependencias 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 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.

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).
- **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.

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 Institucional de Mejora del SIGIC.
- FUNED SIGIC 03.00.03 Informe de seguimiento de acciones 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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	5 de 17

6 Normativa relacionada

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

7 Abreviaturas

- **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 En junio de cada año, la persona responsable de gestionar el procedimiento¹ 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:

- el grado de satisfacción de las poblaciones de interés (cuando se cuente con la información), sus quejas o denuncias;
- 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.

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 8.1.2


8.1.2 La persona responsable de gestionar el procedimiento valora, en conjunto con las PAVP² o la Comisión de Calidad, según corresponda³, si la incidencia detectada requiere una acción de mejora.

8.1.2.1 Si se determina que la incidencia no requiere acción de mejora, fin del proceso.

¹ CONRE, direcciones, jefaturas y coordinaciones, entre otros.

² Según cronograma que las PAVP hacen llegar de manera anual a las dependencias involucradas.

³ En el caso de las escuelas y otras unidades académicas que gestionan posgrados, la valoración se realiza con la comisión de calidad correspondiente.

	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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	6 de 17

8.1.2.2 Si se determina que la incidencia requiere acción de mejora, la persona responsable de gestionar el procedimiento la establece⁴ en el formulario **FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora. Pasa al punto 8.1.3**

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.

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

8.1.4.1 Si considera que la acción de mejora no es pertinente⁵, justifica la decisión y devuelve el formulario a la persona responsable de gestionar el procedimiento. **Fin del proceso.**

8.1.4.2 Si considera que la acción de mejora es pertinente

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

8.1.4.2.2 Si considera que no requiere ajustes, pasa al punto 8.1.5

8.1.5 La jefatura de la dependencia da el visto bueno al formulario **FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora.**

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

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

8.1.6 La persona responsable que le corresponde aprobar la acción de mejora, según anexo 3, analiza la propuesta.

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.**


8.1.6.2 Si considera que la acción de mejora es pertinente

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

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

⁴ Para establecer la acción de mejora se requiere indicar la causa raíz de la incidencia (ver Anexo 2), la acción de mejora, las actividades requeridas para cumplir con la meta establecida, la persona responsable de darles cumplimiento, el plazo y los recursos necesarios.


⁵ Las incidencias detectadas por la revisión del desempeño del SIGIC y las auditorías internas y externas no pueden ser objeto de rechazo por parte de la jefatura.

	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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	7 de 17

gestionar el procedimiento para su implementación, pasa al punto 8.1.7

- 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.
- 8.1.8 La persona responsable de gestionar el procedimiento implementa las actividades establecidas según cronograma, para el cumplimiento de la acción mejora.
- 8.1.9 La persona responsable de gestionar el procedimiento verifica la eficacia de las acciones de mejora implementadas
- 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
- 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.
- 8.1.10 La jefatura verifica la eficacia de la acción de mejora en el formulario **FUNED SIGIC 03.00.01 Acción de mejora**.
- 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.
- 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.
- 8.1.11 La jefatura valora los ajustes planteados
- 8.1.11.1 Si está de acuerdo con los ajustes planteados, la jefatura los aprueba y pasa al 8.1.8
- 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

Fin de sección

	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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	8 de 17


8.2 Seguimiento de las acciones de mejora

- 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**.
- 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.
- 8.2.2.1 En caso de que las acciones de mejora se estén cumpliendo según lo programado, **pasa al punto 8.2.5**
- 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**
- 8.2.3 La jefatura de la dependencia correspondiente coordina lo requerido con la persona responsable de gestionar el procedimiento, con el fin de dar cumplimiento a la acción de mejora planteada.
- 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**.
- 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**.
- 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**.

Fin de sección

Fin de procedimiento

9 Implicación de poblaciones interés

	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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	9 de 17

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 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.


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

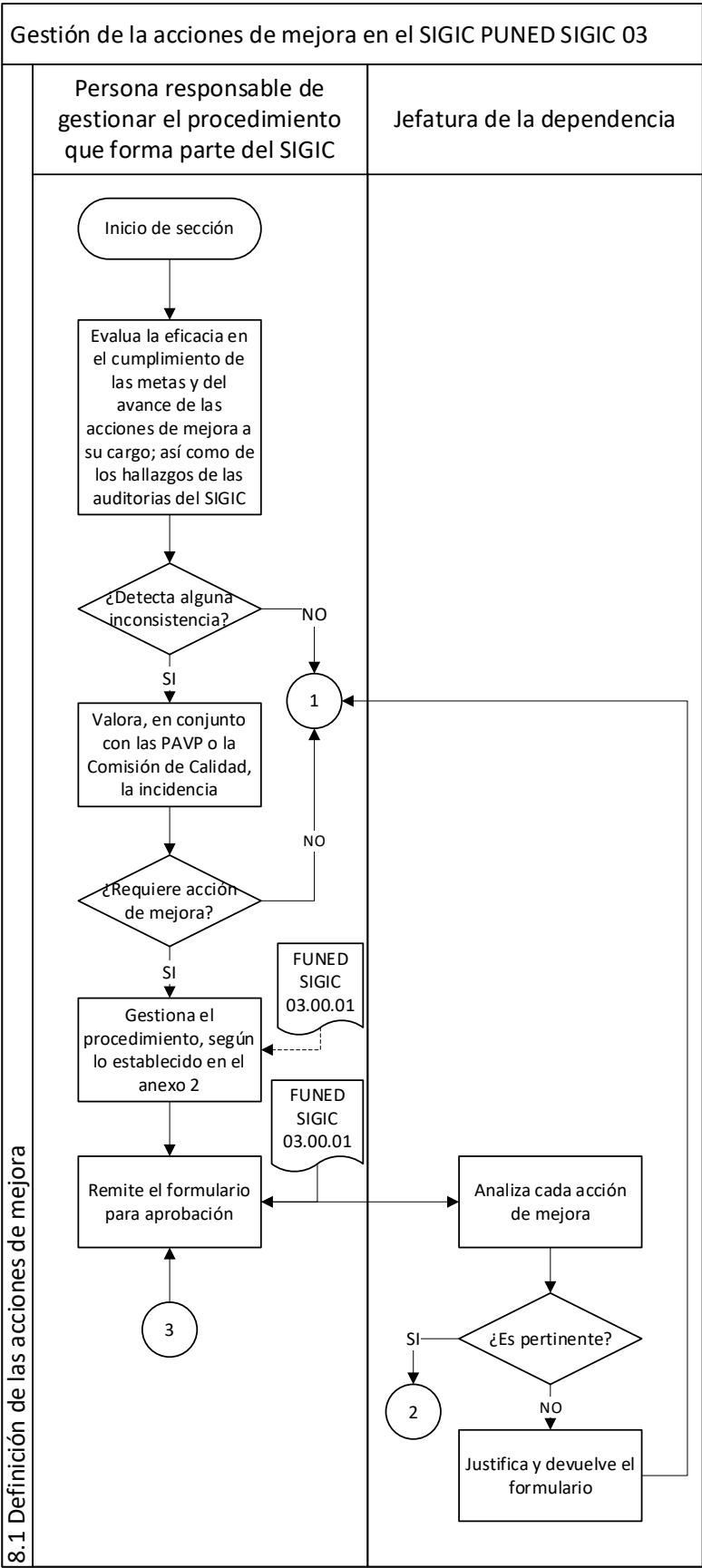
Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
No Aplica	No Aplica

Fin del procedimiento.

	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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	10 de 17

11 Anexos: 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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	11 de 17

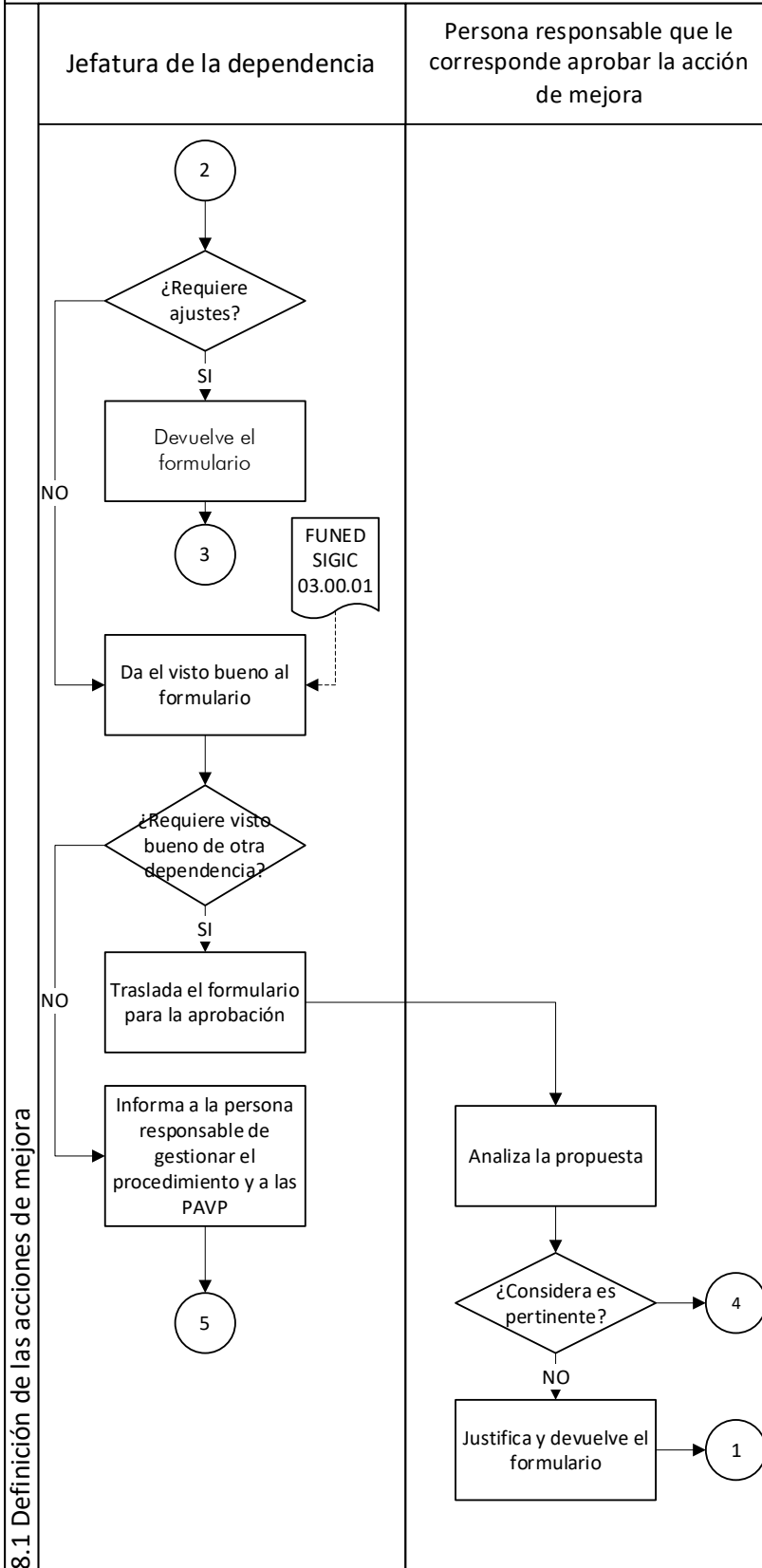




Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad

Código	PUNED SIGIC 03
Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
Rige a partir de	17 de octubre, 2024
Versión	01
Página	12 de 17

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

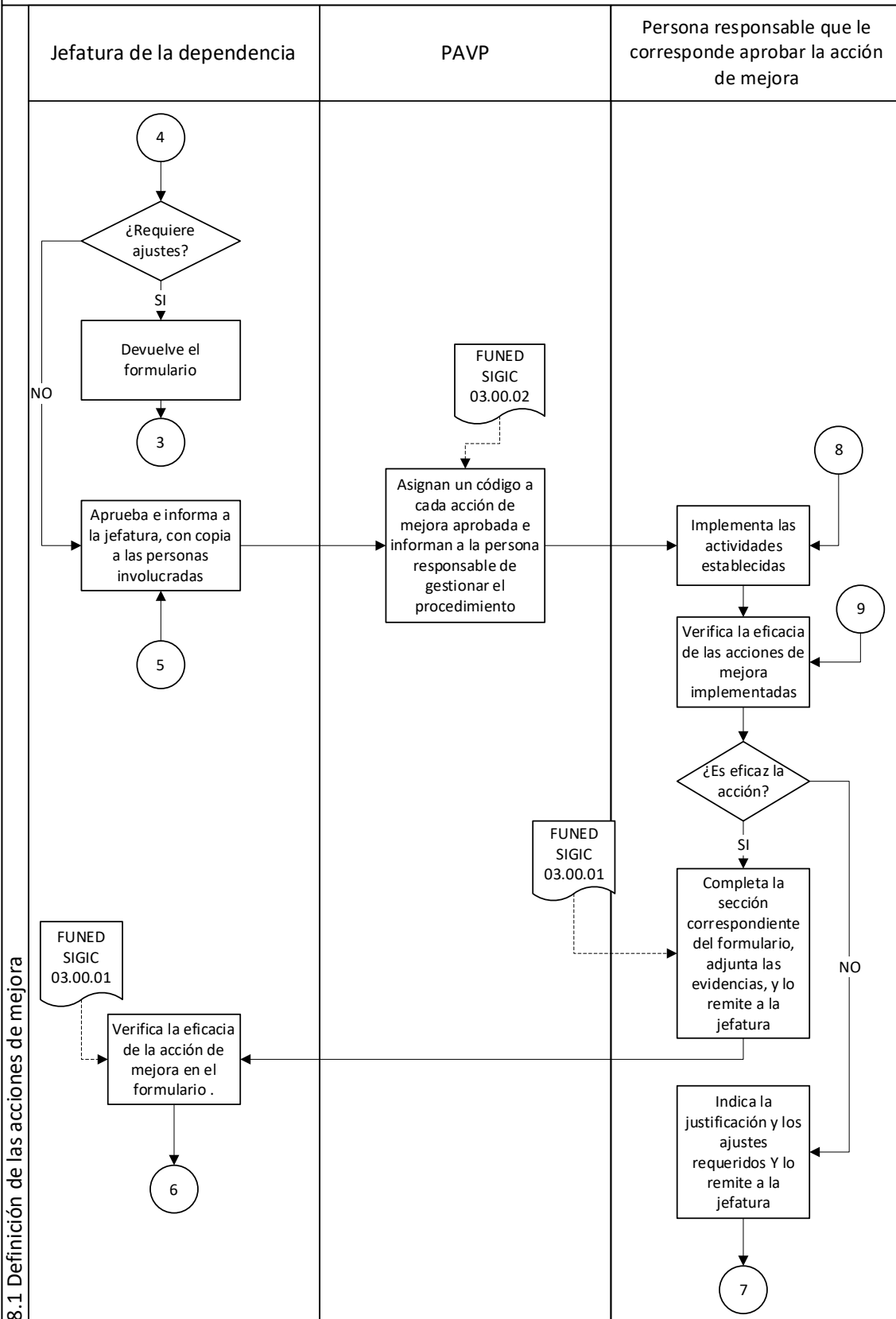




Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad

Código	PUNED SIGIC 03
Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
Rige a partir de	17 de octubre, 2024
Versión	01
Página	13 de 17

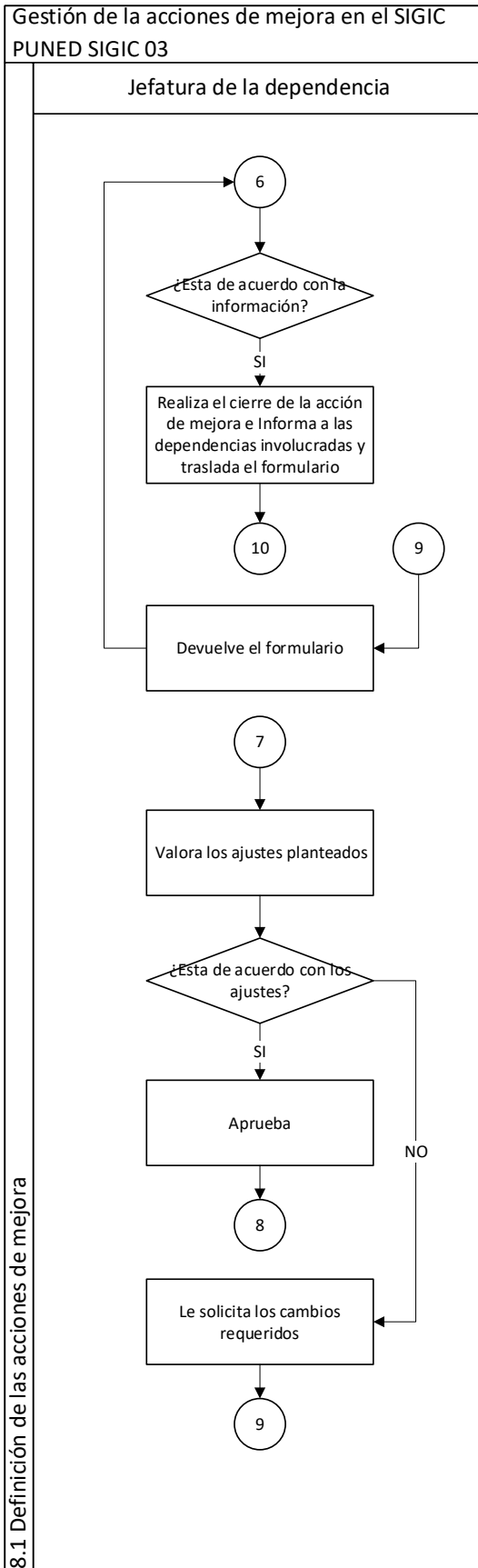
Gestión de la acciones de mejora en el SIGIC PUNED SIGIC 03





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	17 de octubre, 2024
Versión	01
Página	14 de 17

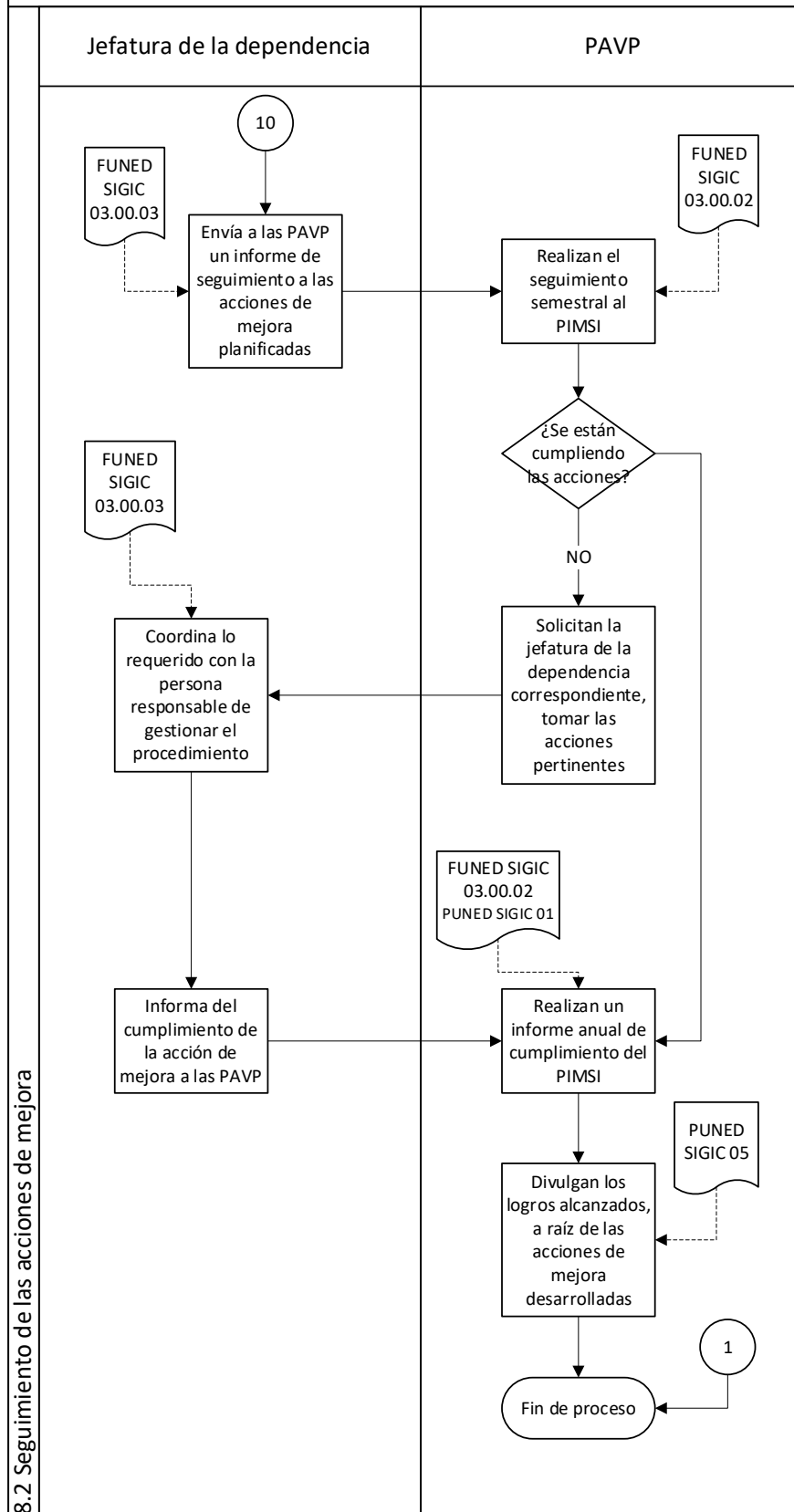





Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad

Código	PUNED SIGIC 03
Dependencia	Vicerrectoría de Planificación
Rige a partir de	17 de octubre, 2024
Versión	01
Página	15 de 17


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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	16 de 17

10.1. 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.

	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	17 de octubre, 2024
		Versión	01
		Página	17 de 17

10.2. Anexo 3: Autorización de acciones de mejora según área de aplicación.

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