|  |  |
| --- | --- |
| **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. | De acuerdo a lo establecido por cada IE |
| **DEFINICIONES ESPECÍFICAS** | **REQUISITOS** |
| **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.  **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.  **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.  **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.  Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad, orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.  **Corrección o correctivo:** acción para eliminar una no conformidad detectada.  **Desempeño:** resultado medible.  **Mejora:** actividad para mejorar el desempeño.  **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.  **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.  **Oportunidad de mejora:** aquellas necesarias para cumplir con los requisitos del SGOE y que deriven de una debilidad.  **Seguimiento:** determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio, o una actividad. | ISO 21001:2018 Capitulo 10 Mejora  Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.33 y 2.2.4.6.34 |

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.

Este procedimiento aplica para las mejoras requeridas por el SGSST.

| 1. **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PHVA** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **INFORMACIÓN DOCUMENTADA** |
| **P** | Identificar fuentes de mejoramiento | 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.  Las fuentes pueden ser:  Auditorias  Autoevaluación y/o PMI  Encuesta de satisfacción  Iniciativa propia  Informe de Condiciones de Salud y/o SVE  Informe de Revisión por la Dirección  Inspecciones de seguridad  Intervención de peligros y riesgos  Investigación de Accidentes, Incidentes o EL  Mejora de los servicios  Necesidades y Expectativas de PI  Planificación de cambios  Quejas (reclamos)  Recomendaciones del personal  Recomendaciones del COPASST  Referenciación competitiva  Resultados de indicadores  Salidas no conformes  Seguimiento al desempeño  Seguimiento al proceso  Sugerencias  Otras | Líderes de Procesos | Acciones de Mejora |
| **P** | Establecer la necesidad de mejoramiento | 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.  Así mismo, se puede dar partiendo de quejas o reclamos que interpongan los estudiantes, padres o acudientes y el personal. | Líderes de procesos | Acciones de Mejora |
| **H** | Levantar y registrar las acciones de mejora | Posterior a su establecimiento, se levantan y registran las acciones de mejora.  Las acciones de acuerdo a su tipo son: ***oportunidades de mejora, acciones preventivas, acciones correctivas y correctivos.***  Cada líder debe levantar las acciones de mejora en el formato definido y debe enviárselas al líder del proceso de evaluación y mejoras para su registro en la base de datos.  Cada que se presente una no conformidad se debe registrar la respectiva acción correctiva o correctivo.  A las acciones correctivas se les debe hacer el respectivo análisis de causas por medio de la metodología definida por la institución educativa.  Así mismo,las acciones correctivas deben conservar la información documentada sobre sí:  La institución hizo frente a las consecuencias de la no conformidad;  La institución evaluó la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir, Mediante: revisión y análisis de la no conformidad, determinación de las causas de la no conformidad, existencia de no conformidades similares o potenciales;  La institución actualizó la matriz de riesgos y oportunidades posterior a que el riesgo (NC) se materializó;  La institución consideró necesario hacer cambios al SGOE;  A las salidas no conformes se les deben aplicar también las acciones a que haya lugar. | Líderes de Procesos | Acciones de Mejora |
| **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 derivas 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 de evaluación y mejoras debe realizar el seguimiento a las 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. | Líder Evaluación y Mejoras  Líderes de Procesos | Base de Datos de Mejoras  Acciones de Mejora |
| **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 platean mejoras para la eficacia del SGOE. | Líder Evaluación y Mejoras | Cuadro de Indicadores |
| **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 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA** | | | | |
| **NOMBRE** | **CÓDIGO** | **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** |
| Procedimiento de Acciones de Mejora |  |  |  | Creación del documento |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
| Luz Bibiana Sánchez Henao |  |  |