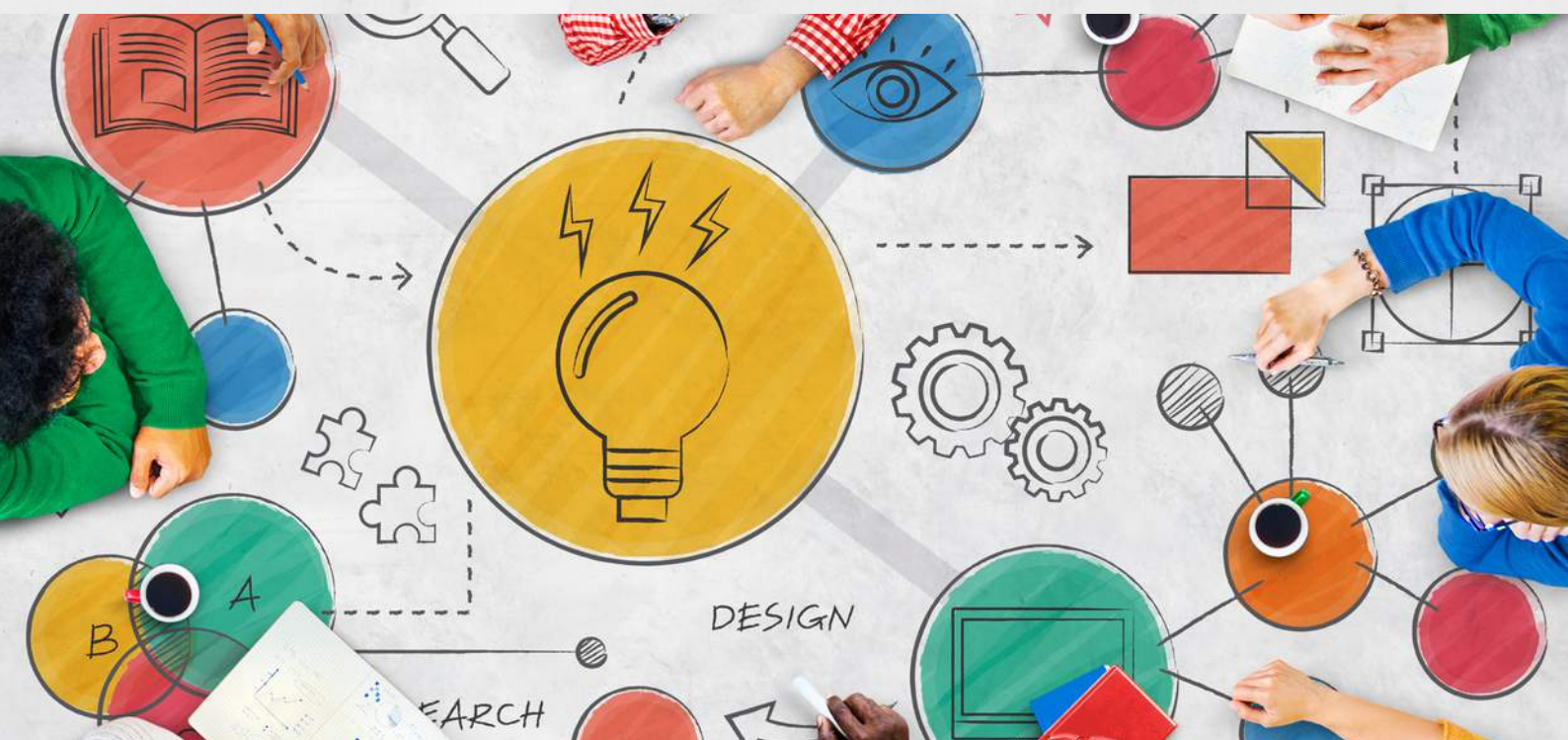


OPORTUNIDADES DE MEJORA



¿QUE ES UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA?

Según la Norma ISO 9000:2015 "Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario" este término se define a partir de "Mejora continua" así:

3.3.2 Mejora Continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño (3.7.8)

PROPOSITO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

El principal propósito es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios, así como de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a) análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora
- b) el establecimiento de los objetivos para la mejora
- c) la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos
- d) la evaluación de dichas soluciones y su selección
- e) la implementación de la solución seleccionada
- f) la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos
- g) la formalización de los cambios

Fuente: ISO 9000:2005

OPORTUNIDADES DE MEJORA COMO REQUISITO

Las oportunidades de Mejora, están implícitas en los requisitos establecidos mediante el numeral **10.3 Mejora Continua**, de la Norma ISO 9001:2015, en la cual se menciona que:

"La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua".

ORIGEN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las oportunidades de mejora se originan a partir de:



Fuente: Elaboración propia

INSUMOS PARA EL SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA INSTITUCIÓN

Desde el proceso de Gestión de Calidad, se ha construido el formato "Ficha de Oportunidad de Mejora organizado en los siguientes apartados:

- 1) Información General de la OM, incluyendo su origen
- 2) Propósito y descripción de la OM
- 3) Actividades a realizar incluyendo Fechas extremas, meta y recursos
- 4) Reporte de avances
- 5) Seguimiento a las actividades propuestas
- 6) Evaluación de las actividades propuestas para la mejora en cuanto al cumplimiento y eficacia



1

INFORMACIÓN GENERAL							
Origen de la OM		Proceso					
Fecha		Líder del proceso					
<small>Origen de la OM: RAI=Resultado Auditoría Interna; RAE=Resultado Auditoría Externa; SQR=Solicitudes, felicitaciones, quejas y reclamos; SNC=Salidas No Conformes; PPE=Problemas de Proveedores Externos; PPI=Problemas partes interesadas; CNP=Cambios no planificados; DO=Durante la operación; IG= Indicadores de Gestión; OT= Otros</small>							
OPORTUNIDAD DE MEJORA							
Propósito	Marcar con X	Descripción			Sistema	Requisito a mejorar	
Incrementar coherencia de productos y servicios/beneficiar estudiante y otros							
Mejorar capacidad del proceso							
Realizar Correcciones o Acciones Correctivas							
Tratar Consecuencias							
Mejorar Continualmente el desempeño Inst.							
Responder al Cambio repentino							
Desarrollar Innovación y reorganización							
Incrementar nivel de salidas conformes							
Mejorar Idoneidad, adecuación y eficacia SGC							
Impacto o Resultado esperado							
PLAN DE MEJORA							
No. Activ.	Actividad	Fechas		Meta	Soportes/evidencias	Responsable	Recursos
		Inicial	Final				
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN							
Líder del proceso				Director Calidad			
Nombre	Firma	Fecha	Nombre	Firma	Fecha		

2

3



5

REPORTE DE AVANCES					SEGUIMIENTO			
Fecha	No. Activ.	Detalle Avance	Evidencias	Firma Líder proceso	Firma Responsable	Fecha	Estado OM	
							Marcar con X	
							A	C

4

Estado OM: A=Abierta, C=Cerrada

OBSERVACIONES (Espacio exclusivo Gestión de Calidad)	EVALUACION			
	CUMPLIMIENTO	SI	NO	EFICACIA
				E
			A	
			D	

6

Eficacia: E= Excelente; A=Aceptable; D=Deficiente

RESPONSABLES DE LA IDENTIFICACION Y SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

La identificación de las Oportunidades de Mejora, se realiza desde los procesos, bajo la responsabilidad de sus líderes quienes consolidan la información en el formato respectivo, reportándolo al proceso de Gestión de Calidad. Con respecto al seguimiento a dichas oportunidades de mejora, se realiza desde el proceso de Gestión de Calidad. Para el caso de las Oportunidades de Mejora derivadas de las auditorias internas, el seguimiento se realizará con el acompañamiento del Auditor líder.

¡Juntos hacemos de la Corporación la Mejor!