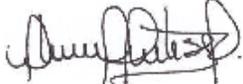
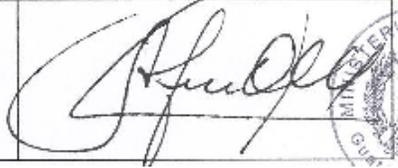


 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-005
	Versión	3
<b>Acciones de Mejora</b>	Fecha de Emisión	23.09.2008
	Página	1 de 7

**Acciones de Mejora  
PRO-005**

	NOMBRE	PUESTO/CARGO	FIRMA
<b>ELABORADO</b>	Inga. Claudia Cifuentes	Jefe de Gestión de Calidad	
<b>REVISADO</b>	Ing. Carlos Barillas Navichoque	Director de Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional	
<b>APROBADO</b>	Licda. María Ester Ortega Rivas de Morales	Viceministra de Diseño y Verificación de la Calidad Educativa	
	Lic. Héctor Arnoldo Escobedo Salazar	Viceministro Administrativo	
	Licda. Ana Ordóñez de Molina	Ministra de Educación	

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-005
	Versión	3
<b>Acciones de Mejora</b>	Fecha de Emisión	23.09.2008
	Página	2 de 7

## **TABLA DE CONTENIDO**

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Narrativa
  - F.1. Aplicación de una Acción
  - F.2. Plan de Acción
    - Solicitud
    - Monitoreo y Seguimiento
  - F.3 Efectividad de la Aplicación del Plan de Acción
- G. Instructivos
- H. Anexos

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-005
	Versión	3
<b>Acciones de Mejora</b>	Fecha de Emisión	23.09.2008
	Página	3 de 7

**A. MODIFICACIONES SIN CAMBIO DE VERSIÓN**

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
21/10/08		Por cambio de formato según ESP-001-001

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-005
	Versión	3
<b>Acciones de Mejora</b>	Fecha de Emisión	23.09.2008
	Página	4 de 7

## **B. INTRODUCCIÓN**

Este procedimiento define los pasos necesarios para llevar a cabo planes de acción que eliminen y/o prevengan causas de no conformidades que afectan al Sistema de Gestión de Calidad o al producto.

Facilita la identificación de las causas potenciales o responsables de la ocurrencia de una no conformidad, así también permite dar seguimiento a las acciones o proyectos de mejora para eliminar las no conformidades hasta lograr su no ocurrencia o recurrencia, según sea el caso.

## **C. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todas las no conformidades potenciales o existentes que afecten al Sistema de Gestión de Calidad, así como a la emisión de proyectos de mejora del Ministerio de Educación de Guatemala.

Este procedimiento es aplicable a todas las no conformidades, no conformidades potenciales o proyectos de mejora que afecten al Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación de Guatemala

## **D. DEFINICIONES**

1. **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
2. **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.
3. **Corrección:** acción realizada para eliminar una no conformidad detectada.
4. **Proyectos de Mejora:** acción para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, aumentar la eficiencia, o mejorar cualquier otro aspecto relacionado con el proceso el producto o la satisfacción de las partes interesadas.
5. **Evidencia objetiva:** datos que apoyan la existencia o veracidad de algo.
6. **Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recogida frente a los criterios de la auditoría.
7. **Producto No Conforme:** cuando el producto no cumple con los requisitos establecidos.
8. **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
9. **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-005
	Versión	3
<b>Acciones de Mejora</b>	Fecha de Emisión	23.09.2008
	Página	5 de 7

## E. REFERENCIA

- Proceso de Auditorías Internas
- Procesos de la Cadena de Valor

## F. NARRATIVA

### F.1. *Análisis de Aplicación de una Acción*

**Acción Preventiva** se aplica para eliminar las causas potenciales que puedan originar una “No Conformidad”, se pueden originar por:

- análisis de indicadores,
- Observaciones de auditorías

**Acción Correctiva** se aplica para eliminar las causas que originaron una “No Conformidad”, las cuales pueden provenir de:

- incumplimiento de los objetivos,
- incumplimiento de actividades de los procesos
- reincidencia de producto no conforme
- hallazgos negativos en resultados de las mediciones de los procesos y del servicio,
- hallazgos negativos en retroalimentación de los usuarios del servicio,
- hallazgos negativos en resultados de auditorías internas o externas (no conformidades)
- Acumulación de correcciones de características similares en el servicio prestado.
- Problemas recurrentes dentro de las actividades
- Incumplimientos de acciones no resueltas

**Proyecto de Mejora** se aplica cuando existe total cumplimiento de requisitos, pero el responsable de proceso u otra persona involucrada propone actividades para aumentar el desempeño del proceso o la satisfacción de los usuarios más allá de lo requerido por el sistema.

**Corrección** se aplica para eliminar la No Conformidad directamente. No es necesario realizar análisis de causas. Solo se **corrige** en el momento en que se está realizando la revisión (documentos, actividades, productos).

### F.2. *Aplicación de Plan de Acción*

#### **Solicitud**

Una solicitud de plan de acción se puede generar por:

- Resultado de Objetivos
- Resultado de informe de auditorías internas o externas
- Resultado de informe de satisfacción del usuario o quejas y denuncias
- Resultado de informe de acuerdos y compromisos

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-005
	Versión	3
<b>Acciones de Mejora</b>	Fecha de Emisión	23.09.2008
	Página	6 de 7

- Solicitud de usuarios

1. El responsable de proceso, el auditor interno, el Comité de Calidad, o el personal mismo del ministerio pueden solicitar a la Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional abrir una acción, siempre y cuando exista suficiente evidencia o información para sustentar la acción propuesta.
2. El director de la DIDEFI asigna a un auditor quien se encarga de revisar, analizar y hacer seguimiento del cumplimiento de la acción por medio del formato FOR-005-001 Solicitud de Acciones de Mejora. (Las correcciones sólo se registran electrónicamente).

El formato puede utilizarse también para revisiones externas (proveedores, usuarios).

3. Se codifica la acción en el formato en donde se coloca la no conformidad, no conformidad potencial o proyecto de mejora.

La solicitud se codifica con el siguiente sistema de codificación:

#### **YY-XXXX-ZZZ**

YY es el tipo de solicitud: AC = Acción Correctiva, AP = Acción Preventiva,  
PM= Proyecto de Mejora

XXXX es el año en curso donde se abre la solicitud, y

ZZZ es el correlativo de dicha AC, AP o PM, (se reiniciará en 001 cuando inicie un año)

4. Se envía al director responsable de proceso por medio de correo. La solicitud incluye:
  - Puesto responsable de dar solución a la no conformidad detectada
  - Nombre de la Dependencia responsable
  - La fuente, refiriéndose a en qué tipo de revisión se encontró la situación.
  - El puesto de quién detectó la situación
5. Después de enviada la solicitud, el responsable o el ejecutor del proceso debe reenviar la solicitud con la descripción del plan de acción durante los 4 días hábiles siguientes. Este plan debe incluir:
  - el resultado de análisis de causas (se puede utilizar el INT-005-001 Guía para la Elaboración del Plan de Acción)
  - las actividades que aseguren la no recurrencia de la no conformidad real o la ocurrencia de la potencial, con el responsable y las fechas de realización
  - las medidas de contingencia (si se requieren),
6. El auditor asignado recibe el plan de acción y lo revisa, verificando que las actividades planteadas sean adecuadas para la eliminación de causas.

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-005
	Versión	3
<b>Acciones de Mejora</b>	Fecha de Emisión	23.09.2008
	Página	7 de 7

7. Si no es adecuado, solicita que modifique el plan de acción.
8. Luego, el auditor se encarga del seguimiento para su debido cumplimiento.

### ***Monitoreo y Seguimiento***

1. El seguimiento de las Solicitudes de Acciones de Mejora es responsabilidad del Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional o al auditor que éste designe.
2. El seguimiento se realiza después de la fecha propuesta de la última actividad del plan de acción.
3. Si el resultado no es satisfactorio, si no se han realizado las acciones se reprograma la revisión. Esto puede implicar que el plan no sea el adecuado y tenga que cambiar las actividades.
4. El Director (a) de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional mantendrá el control del estado de las acciones, e informará al Comité de Calidad y a los directores.

### ***F.3 Efectividad de la aplicación del plan de acción***

1. El resultado es satisfactorio cuando se elimina la No Conformidad real o potencial con el objetivo de que no se repitan.
2. El auditor coloca el resultado del plan, realiza el cierre, colocando su nombre y la fecha.
3. Determina si las evidencias son electrónicas o físicas.
4. El auditor notifica al responsable del proceso el cierre respectivo con copia al director de la dependencia.
5. Las acciones correctivas, preventivas, correcciones o Proyectos de Mejora se archivan electrónicamente por el encargado del seguimiento de acciones o a quien éste designe.
6. Si en caso no son efectivos los planes de acción, debe considerarse un replanteamiento de los planes para eliminar la no conformidad. Si no aplica la no conformidad o pertenece a otra unidad o proceso, se procede a anular el plan de acción y crearle el plan al indicado.
7. Se comunica el cierre, la anulación o la necesidad de replanteamiento de la acción al responsable de la no conformidad.

## **G. INSTRUCTIVOS**

INT-005-001 Guía para la Elaboración del Plan de Acción

## **H. ANEXOS**

FOR-005-001 Solicitud de Acciones de Mejora