

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Departamento de Calidad en la Gestión		
	Procedimiento para la Gestión de las Oportunidades de Mejora		
Código documental: PR-GC-10	Versión: 0	Fecha de actualización: 16-sep-2022	Tipo de proceso: De Monitoreo, Análisis y Mejora
Preparado por:  Analista de Calidad en la Gestión	Revisado por:  Encargado(a) de Calidad en la Gestión		Aprobado por:  Director(a) de Planificación y Calidad

1. Objetivo del procedimiento

Establecer los lineamientos para la ejecución de las actividades en los procesos y determinar las oportunidades que promuevan la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

El procedimiento aplica para todas las áreas de la institución. Inicia desde la identificación de la oportunidad de mejora hasta la evaluación de la eficacia.

3. Documentos de Referencia

3.1 Norma ISO 9001:2015

4. Definiciones

4.1 Sistema de Gestión de la Calidad: Gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

4.2 Mejora de Procesos: Estos pueden ser propios o asociados a terceros de otros departamentos. Aporte a reducción de tiempo de servicio, eficiencia de flujos, unificación de tareas, etc.

4.3 Oportunidad de Mejora: Conjunto de acciones tomadas para describir lo que puede ser aprovechable, cuál es la oportunidad que genera un beneficio y para quién.

4.4 Plan de Acción: Es una hoja de ruta para lograr metas y objetivos. Refleja la ruta que debe seguir una organización con base en una planificación exhaustiva.

4.5 Plan de Mejora: Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

	Procedimiento para la Gestión de las Oportunidades de Mejora	CÓDIGO: PR-GC-10
		VERSIÓN: 0

5. Políticas del procedimiento

- 5.1 Las solicitudes de Oportunidades de Mejora son enumeradas para facilitar su control y manejo. La estructura utilizada es la siguiente: Colocar las iniciales (OP), luego un numero secuencial de 2 dígitos y por último el año en curso. Es decir, OP-XX-20XX.
- 5.2 Se deben determinar e implementar las oportunidades de mejora y cambios necesarios para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Estas deben incluir:
- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
 - Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
 - Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 5.3 Las oportunidades de mejora y cambios pueden surgir a partir de:
- a) La revisión por la Dirección.
 - b) Las auditorías internas o externas.
 - c) El análisis y evaluación de datos.
 - d) Los reclamos de los clientes que se repiten y proceden.
 - e) Observaciones realizadas por el personal.
 - f) La revisión de las necesidades y expectativas del cliente.
 - g) El análisis del contexto.
 - h) Las mediciones de satisfacción del cliente.
 - i) Los controles, revisiones y mediciones de los procesos.
 - j) La evaluación de registros del SGC.
 - k) Las lecciones aprendidas de experiencias pasada
- 5.4 Los Auditores Internos serán responsables de informar sobre las oportunidades de mejora identificadas, producto de la auditoría interna realizada, mediante el Informe de Auditoría Interna.
- 5.5 **Redacción de Oportunidades de Mejora:** compuesta por situación actual y situación deseada. Para la situación deseada la redacción debe contener la meta o estado que se pretende alcanzar a través de la implementación del plan de mejora.

Ejemplo:

Situación actual	Situación deseada
Contar con espacios adecuados y privados para la atención de la ciudadanía que presenta casos de vulneración de derechos, esto con el fin de que ellos puedan expresar abiertamente sus inquietudes, preocupaciones y testimonios de manera segura.	Realizar adecuaciones en las áreas de servicio al ciudadano en los puntos de atención del ITLA con el fin de garantizar la privacidad en el servicio y la atención.

- 5.6 El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la oportunidad de mejora por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (10) días laborables a partir de ser recibida.
- 5.7 Las oportunidades de mejora solo se recibirán vía correo electrónico: calidad@itla.edu.do
- 5.8 Para registrar el plan de acción de una oportunidad de mejora se contará con veinte (20) días laborables, una vez esta sea registrada en la Matriz.
- 5.9 El seguimiento del estado de las oportunidades de mejora (abiertas, abiertas sin gestión, vencidas y cerradas) se debe realizar mensualmente con el fin de generar alertas y tomar acciones para garantizar el cumplimiento y cierre eficaz de éstas; la responsabilidad de dicho seguimiento será del Analista de Calidad.
- 5.10 Cumplido el tiempo propuesto para el plan de mejora, si aún no se ha eliminado la causa, reevalúa la situación y su impacto con el responsable, y se aplica una extensión de tiempo para la implementación de la misma.
- 5.11 La oportunidad de mejora solo puede ser identificada por los/as servidores/as de la institución.

6. Descripción del procedimiento

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<p>CREACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA</p> <p>Redacta la oportunidad de mejora por correo, esta puede clasificarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora de Procesos. <p>Auditoria interna o externa.</p>	<p>Servidor de la institución</p>	<p>Correo electrónico</p>

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
2	RECEPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA Registra en la Matriz de oportunidades de mejora	Analista de Calidad en la Gestión	Matriz de Oportunidad de Mejora (FO-GC-71)
3	APROBACIÓN DE LA OPORTUNIDAD Valida o rechaza la oportunidad de mejora.	Analista de Calidad en la Gestión Encargado/as de Áreas	
4	EJECUCIÓN DE LA MEJORA Aprobada la mejora realiza una verificación con fecha de implementación para dar seguimiento a la oportunidad y se registra en la Matriz.	Analista de Calidad en la Gestión	Matriz de Oportunidad de Mejora (FO-GC-71)
5	VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA Comprueba que se cumple en el tiempo propuesto al plan de mejora y se verifica la eficacia.	Analista de Calidad en la Gestión Encargado/a de Área	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

7. Descripción de registros

Código	Nombre	Almacenado	Tiempo de retención	Disposición
FO-GC-71	Matriz de Oportunidades de Mejora	Calidad en la Gestión	Indefinido	Digital

8. Anexos

“N/A”.

9. Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	16-09-2022	Creación de procedimiento	