

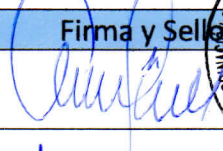

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**CONSEJO NACIONAL DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN**



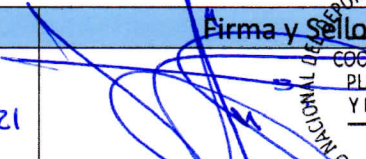
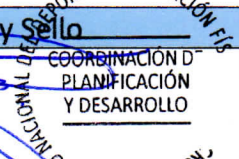
**PRO -PRO- 03**  
**Mejora Continua**

**Registro de Revisión y Aprobación**

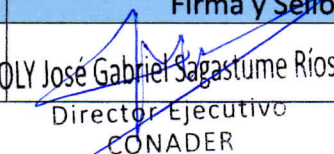
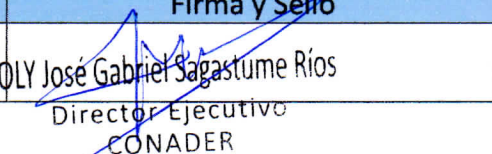
**Elaborado por:**


Nombre y Puesto	Fecha	Firma y Sello
Alejandra Isabel Moreira Abadío Encargada de Procesos	09.06.21	 

**Revisado por:**

Nombre y Puesto	Fecha	Firma y Sello
Víctor Morataya Morales Coordinación de Planificación y Desarrollo Institucional	09/06/2021	 

**Aprobado por:**

Nombre y Puesto	Fecha	Firma y Sello
José Gabriel Sagastume Ríos Director Ejecutivo del CONADER	09/06/2021	  OLY José Gabriel Sagastume Ríos Director Ejecutivo CONADER

Proceso al que pertenece			
PROCESOS			
Codificación	Procedimiento	Versión	Página
PRO-PRO-03	Mejora Continua	1	1/7

1. Contenido	
Página	Sección
1	1 Contenido
1	2 Propósito y Alcance
1	3 Glosario
2	<b>4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES</b>
2	4.1. Identificación y Registro de la Acción
3	4.2. Elaboración y Autorización de Plan de Acción
4	4.3. Ejecución, Seguimiento y Cierre del Plan de Acción
5	4.4. Eficacia de las Acciones por Unidad Administrativa
6	5 Documentación Relacionada
6	6 Control de Registros
7	7 Indicadores

### 2. Propósito y Alcance

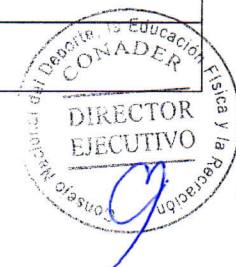
**Propósito:** Establecer los lineamientos a seguir para la implementación de acciones relacionadas con la mejora continua de los procesos, servicios y/o efectividad del Sistema de gestión por procesos y Sistema de gestión de Calidad.


**Alcance:** Inicia con la identificación de la necesidad de tomar acciones, finalizando con la retroalimentación de la eficacia de las acciones implementadas.

Este procedimiento forma parte del Manual de procedimientos de la Coordinación de Planificación y Desarrollo Institucional.

### 3. Glosario

<b>1. Acción Correctiva (AC)</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
<b>2. Acción del Sistema</b>	Nombre genérico de las acciones relacionadas con la mejora del sistema, tales como las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas (AP) y acciones de mejora.
<b>3. Acción de Mejora (AM)</b>	Acción tomada para aumentar la efectividad de los procesos o del sistema
<b>4. Acción para Gestión de Riesgo</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, asegurar los resultados previstos en un proceso, prevenir o reducir efectos indeseados, lograr la mejora continua.
<b>5. Análisis de Causa Raíz (ACR)</b>	Es un método para la resolución de problemas que intenta evitar la recurrencia de un problema o defecto a través de identificar sus causas. Existen varias medidas efectivas (métodos) que abordan las causas raíz de un problema. Por tanto, ACR es un proceso reiterativo y una herramienta para la mejora continua.
<b>6. Corrección (CO)</b>	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.




Proceso al que pertenece			
PROCESOS			
Codificación	Procedimiento	Versión	Página
PRO-PRO-03	Mejora Continua	1	2/7

<b>7. Matriz Cuatro Cuadrantes</b>	Herramienta de análisis compuesta de 4 cuadros. 1 En el que se ven gráficamente los resultados de un indicador 2. Gap análisis (análisis de brechas entre meta propuesta y alcanzada) 3. Análisis de causa básica (5 porqué) 4. Plan de acción (Para corto plazo 1 mes)
<b>8. No Conformidad (NC)</b>	Incumplimiento a cualquiera de los requisitos del Sistema. NOTA: Se clasifican como <b>MENORES</b> cuando son de bajo impacto para la institución y/o clientes y <b>MAYORES</b> cuando son de alto impacto.
<b>9. Observaciones</b>	Situaciones que son potenciales incumplimientos al sistema o riesgos de situaciones no deseadas, las cuales se deberían mitigar para que no sucedan.
<b>10. Oportunidades de Mejora</b>	Situaciones observadas donde se puede aumentar la efectividad de los procesos o servicios.
<b>11. Plan de Acción</b>	Documento que presenta las acciones a tomar para eliminar una no conformidad y/o sus causa, prevenir una no conformidad potencial o emprender una acción de mejora identificada.
<b>12. Resultado Positivo</b>	Buenas prácticas o situaciones encontradas que sobrepasan lo requerido por el Sistema y/o que hayan evidenciado mejoras sustanciales.
<b>13. Sistema</b>	Para el presente procedimiento se entenderá por sistema, el Sistema de Gestión de Calidad.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

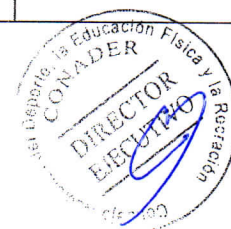
4.1. Identificación y Registro de la Acción			
No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificación de la Necesidad de Tomar Acción	Identifica la necesidad de tomar alguna acción para la mejora continua del sistema, con base a los resultados procedentes de las siguientes <b>fuentes de información</b> : a) Auditorías externas b) Auditorías internas (de procesos y del sistema) c) Resultados de mediciones a través de indicadores d) Mediciones de satisfacción del cliente e) Resultados de revisiones por la alta dirección f) Quejas, reclamos o sugerencias de mejoramiento por parte de los clientes u otras partes interesadas. g) Propuestas de mejoramiento resultado del autocontrol o autoevaluación h) Análisis de Gestión de Riesgo	Líder de Proceso /Encargado de Procesos




Proceso al que pertenece			
PROCESOS			
Codificación	Procedimiento	Versión	Página
PRO-PRO-03	Mejora Continua	1	3/7

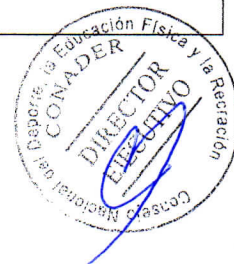
		<p><b>NOTA:</b> Cuando la necesidad es detectada por el Encargado de Procesos, se notifica al Líder del Proceso por cualquier medio para que se prosiga con el procedimiento.</p>									
2	Determinación de la Acción a Tomar	<p>Determina la acción más adecuada a tomar de acuerdo al tipo de resultado que se obtiene de las auditorías, de igual manera si fuese otro tipo la fuente de los resultados, tomando en referencia a la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESULTADO</th> <th>ACCIÓN SUGERIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resultado Positivo</td> <td rowspan="2">Acción de Mejora</td> </tr> <tr> <td>Oportunidad de Mejora</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Observación y/o No Conformidad</td> <td>Informe de acciones o correcciones realizadas</td> </tr> <tr> <td>Acción Correctiva Acción para análisis de gestión de riesgo</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Cuando el líder del proceso lo considere necesario podrá solicitar apoyo al Encargado de Procesos para realizar esté paso.</p>	RESULTADO	ACCIÓN SUGERIDA	Resultado Positivo	Acción de Mejora	Oportunidad de Mejora	Observación y/o No Conformidad	Informe de acciones o correcciones realizadas	Acción Correctiva Acción para análisis de gestión de riesgo	Líder del Proceso
RESULTADO	ACCIÓN SUGERIDA										
Resultado Positivo	Acción de Mejora										
Oportunidad de Mejora											
Observación y/o No Conformidad	Informe de acciones o correcciones realizadas										
	Acción Correctiva Acción para análisis de gestión de riesgo										


4.2. Elaboración y Autorización de Plan de Acción			
No.	Actividad	Descripción	Responsable
3	Convocatoria a Reunión o Designación de Responsable	<p>Convoca a una reunión a los involucrados o designa un responsable para la elaboración del <b>Plan de Acción PRO-FOR-03</b> (Mayor a 3 semanas) o Informe de Acciones o Correcciones (Menor o Igual a 3 semanas)</p> <p>Si el plan de acción es derivado de un <b>resultado positivo u oportunidad de mejora</b>, continua en paso No.5; si por el contrario es derivado de una <b>no conformidad u observación</b>, continua en paso No 4.</p> <p>Si es informe de acciones o correcciones realizadas deberá adjuntar evidencia de las acciones realizadas o a realizar en un plazo no mayor a 3 semanas posterior a la entrega del informe, continuando en el paso 13.</p>	Líder del Proceso
4	Análisis de Causas	<p>Analizan las causas de la no conformidad u observación, en el caso de las AC y AP para determinar la causa raíz utilizando una de las siguientes técnicas:</p> <p>a) 5 Porqué b) Diagramas de causa y efecto (Ishikawa) c) Tormenta de ideas</p>	Líder/responsable del Proceso / Ejecutores



Proceso al que pertenece			
PROCESOS			
Codificación	Procedimiento	Versión	Página
PRO-PRO-03	Mejora Continua	1	4/7

		<p>Para documentar la técnica del análisis de causas se deben utilizar las plantillas establecidas por el Encargado de Procesos, así mismo debe registrar los datos requeridos en el <b>PRO- FOR -03 Plan de Acción</b> y anexándola al mismo.</p> <p>Nota: Cuando se trate de una acción generada por resultados de un indicador que tiene matriz de cuatro cuadrantes, el análisis de causas se registra en esa misma matriz a los meses que corresponda.</p>	
5	<b>Elaboración de Plan de Acción</b>	<p>Solicita al Encargado de Procesos el código correspondiente, elabora el <b>PRO-FOR-03 Plan de Acción</b>, en el cual se detallan las acciones, responsables y fechas de realización.</p> <p>Lo firma y solicita el líder del proceso, entrega el original al Encargado de Procesos, quedándose con una copia la unidad administrativa para su control.</p> <p>En caso de que se deba crear o modificar algún documento como consecuencia de la aplicación de alguna acción, se procede conforme a lo establecido en el procedimiento <b>Gestión Documental PRO-PRO- 01</b></p>	Líder/responsable de Procesos
<b>4.3. Ejecución, Seguimiento y Cierre del Plan de Acción</b>			
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
6	<b>Ejecución del Plan de Acción</b>	<p>Ejecutan las acciones propuestas en el Plan de Acción en las fechas estipuladas.</p> <p>El Líder o responsable de unidad registra oportunamente los resultados de las acciones tomadas en la columna correspondiente de la copia en su resguardo del <b>PRO-FOR 03 Plan de Acción</b></p>	Líder /Responsable designado de la unidad
7	<b>Seguimiento del Plan de Acción</b>	<p>Da seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción (Registra el estatus en el cuadro de Control de Acciones) para confirmar su realización o avance de acuerdo a las fechas establecidas, de estar todo correcto continua en paso No.10.</p> <p>De identificar cambios en las acciones, responsables o fechas de ejecución, solicita a la unidad responsable del plan de acción el llenado del <b>PRO-FOR-04 Solicitud de modificación del Plan de Acción</b>, continuando en el paso No. 8.</p> <p><b>Nota:</b> Una vez terminadas las acciones de un plan de acción debe remitirse evidencia del avance o cierre al Encargado de Procesos para el seguimiento correspondiente.</p>	Encargado de Procesos/ Líder/Responsable de la unidad
8	<b>Solicitud de Modificación del Plan de Acción</b>	Solicita modificación del Plan de Acción, llenando la información solicitada en <b>PRO-FOR- 04</b> justifica él o los cambios y solicita las firmas de autorización correspondientes; entrega original a Encargado de Procesos, continua en paso No. 9.	

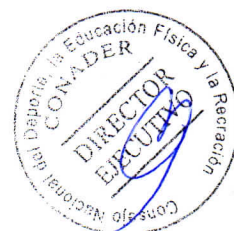


Proceso al que pertenece			
PROCESOS			
Codificación	Procedimiento	Versión	Página
PRO-PRO-03	Mejora Continua	1	5/7

		No se puede solicitar más de 2 modificaciones en el mismo plan de acción y las mismas no pueden ser entregadas en un plazo menor de 5 días hábiles de diferencia.  De no cumplirse el plan a pesar de sus modificaciones, continúa en el paso No.12.	
9	Registro de Modificación Solicitada	Registra los cambios en el <b>Cuadro de Control de Acciones</b> , regresando al paso No. 7.	Encargado de Procesos
10	Cierre del Plan de Acción	Cierra el Plan de Acción cuando tiene suficiente evidencia que las acciones fueron realizadas y terminadas.  Encargado de Procesos contempla el registro en el <b>Cuadro de Control de Acciones</b>	Encargado de Procesos
11	Archivo del Plan de Acción	Archiva el Plan de Acción y solicitudes de modificación.	Encargado de Procesos
12	Elaboración de Informe de Acciones	Elabora informe del estado de los planes atrasados y responsables cuando sea oportuno para brindar información a la Alta Dirección y tomar las decisiones que corresponda.	Encargado de Procesos

#### 4.4. Eficacia de las Acciones por Unidad Administrativa

No.	Actividad	Descripción	Responsable
13	Verificación de Acciones por Unidad Administrativa	Registra la <b>verificación de acción</b> en el <b>PRO-FOR-05</b> analizando la eficacia de las mismas  <b>Nota:</b> La eficacia del plan se verifica con la obtención del resultado deseado.	Líder de Procesos /Responsable Unidad Administrativa
14	Archivo de Registro	Archiva PRO-FOR-05 en archivo correspondiente de su unidad	Líder de Procesos /Responsable Unidad Administrativa
15	Elaboración y Archivo de Minuta	Elabora minuta de análisis de la eficacia de las acciones de la unidad administrativa utilizando el <b>DEJ-FOR-01 Minuta de Reuniones</b> Archiva minuta realizada.	Líder de Procesos/ Responsable Unidad Administrativa

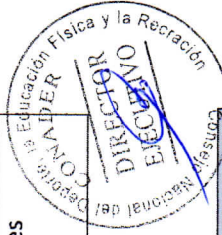


<b>Proceso al que pertenece</b>			
<b>PROCESOS</b>			
<b>Codificación</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
PRO-PRO-01	Mejora Continua	1	6/7




### 5. Documentación Relacionada

Documentación Relacionada al Procedimiento	Documentos Externos	Recursos
PRO-FOR-03 Plan de Acción	Legales, reglamentos o normativas	Humanos Tecnológicos
PRO-FOR-04 Solicitud de Modificación del Plan de Acción	NA	
PRO-FOR-05 Verificación de Acciones	OTROS: Norma ISO 9001-2015 PRO-PRO-01 Gestión Documental	CONTROLES INTERNOS Cuadro de Control de Acciones



### 6. Control de Registros

IDENTIFICACIÓN	Nombre del Registro	Puesto Responsable	ALMACENAMIENTO			PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL
			Ubicación	Físico	Digital			Años	Meses	
PRO-FOR-03	Plan de Acción	Encargado de Procesos	Encargado de Procesos/ Líder de Proceso	X		Archivador	Número de Correlativo	1	0	Destrucción
PRO-FOR-04	Solicitud de Modificación de Acción	Encargado de Procesos	Encargado de Procesos/ Líder de Proceso	X		Archivador	Número de Correlativo	1	0	Destrucción
PRO-FOR-05	Verificación de Acciones	Líder de Procesos / Responsable Unidad Administrativa	Unidad Líder de Proceso	X		Archivador	Fecha	1	0	Destrucción
SIN CÓDIGO	Cuadro de Control de Acciones	Encargado de Procesos	Encargado de Procesos		X	PC Encargado de Procesos	Número de Correlativo	1	0	Backup

Proceso al que pertenece		 <b>CONADER</b> <small>Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación</small>	
<b>PROCESOS</b>			
Codificación	Procedimiento	Versión	
PRO-PRO-01	Mejora Continua	1	7/7

### 7. Indicadores

No	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO/ DESCRIPCIÓN	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (Puesto y Unidad)
1	% de planes de acción terminados en tiempo establecido	Monitoreo de ejecución de planes de acción en el tiempo establecido para verificar la eficacia del sistema, se tomará en cuenta las fechas de finalización del plan inicial y también las modificaciones (las cuales se medirán en las fechas que corresponda la ampliación realizada)	No. de planes de acción cerrados en tiempo establecido (inicialmente o sus modificaciones) / Total de planes de Acción Ingresados *100	75%	%	Bimestral	Encargado de Procesos

