

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

GUÍA PARA LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL



**EQUIPO SIGUD
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLES	3
3.1.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control	3
3.2.	Equipo SIGUD	3
3.3.	Líderes de Proceso	3
3.4.	Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión - SIGUD	3
4.	BASE LEGAL	4
5.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	5
6.	DEFINICIONES Y SIGLAS	5
7.	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA PLANES DE MEJORAMIENTO ODOO	7
7.1.	Tipos de Actores	7
7.1.1.	<i>Auditor</i>	7
7.1.2.	<i>Jefe</i>	7
7.1.3.	<i>Ejecutor</i>	7
7.1.4.	<i>Analista</i>	8
8.	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO	8
8.1.	Metodología para la elaboración de Plan de Mejoramiento	8
8.1.1.	<i>Plan de Mejoramiento Interno</i>	8
	<i>Plan de Mejoramiento Institucional (origen)</i>	8
	<i>Plan de Mejoramiento Autoevaluación y Acreditación</i>	9
8.1.2.	<i>Plan de Mejoramiento Contraloría</i>	10
8.2.	Descripción de hallazgos	10
8.3.	Análisis de Causas	10
8.3.1.	Lluvia de Ideas	10
8.3.2.	Técnica de los cinco porqués	12
8.3.3.	Diagrama Causa-Efecto	12
8.4.	Diligenciar Actividades	13
8.5.	Avance en el Plan de Mejoramiento	14
8.6.	Seguimiento al Plan de Mejoramiento	14

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la generación, seguimiento y evaluación de los Planes de Mejoramiento, estipulando los mecanismos para garantizar el control de las no conformidades, oportunidades de mejora y acciones correctivas en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, SIGUD.

2. ALCANCE

Esta Guía Inicia con la metodología para la elaboración de los diferentes planes de mejoramiento de la Universidad Distrital y finaliza con el seguimiento y calificación de estos planes de mejoramiento.

3. RESPONSABLES

3.1. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Control

Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Control, establecer y capacitar a todas las unidades académicas y/o administrativas en el Sistema de Información e instrumentos, para la creación de los Planes de Mejoramiento institucionales y sus respectivas acciones de mejora.

3.2. Equipo SIGUD

El Equipo SIGUD debe apoyar a los Líderes y Gestores de Procesos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en la creación o generación de los Planes de Mejoramiento, en el diseño de las actividades para su tratamiento con el fin que se implementen y se le haga el seguimiento que se requiere.

3.3. Líderes de Proceso

Es responsabilidad de los Líderes y Gestores de Procesos, designar a la(s) persona(s) encargadas de analizar y dar tratamiento a los Planes de Mejoramiento generados en los Procesos.

Es responsabilidad de los Líderes y Gestores de Proceso cumplir con los estándares de tiempo para el cierre de Planes de Mejoramiento, de acuerdo con el tipo de actividad establecida en el Plan de Mejoramiento así:

- Acción Correctiva: 60 días calendario o de acuerdo con la actividad planificada.
- Acción de Mejora: De acuerdo con la actividad planificada
- Corrección: Inmediato: (Producto o Servicio no Conforme)

3.4. Comité Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión - SIGUD

Es responsabilidad del Comité Ejecutivo del SIGUD, revisar los Planes de Mejoramiento que presenten mayor dificultad para su cierre.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

3.5. Oficina Asesora de Control Interno.

Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Control Interno hacerle Seguimiento a los Planes de Mejoramiento que se generen a partir de las diferentes fuentes, y cargar al Sistema los Planes de Mejoramiento que surjan a partir de los análisis de Contraloría.

3.6. Oficina de Autoevaluación y Acreditación Institucional

La Oficina de Autoevaluación y Acreditación es responsable de asesorar en la formulación de los Planes de Mejoramiento de Autoevaluación Acreditación Institucional y de los Proyectos Curriculares, así como hacerle el respectivo seguimiento y evaluación.

4. BASE LEGAL

- **Ley 489/1998**, Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública, SISTEDA.
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO: 9001:2015**
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2015**-Sistema de Gestión Ambiental.
- **Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001:2007** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 27001:2013** Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 15489-1** Información y Documentación.
- **Gestión del Riesgo ISO 31000:2011**
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 26000**. Guía de Responsabilidad Social
- **Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011**, Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales,
- **Decreto Presidencia 1072/2015** “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”
- **Decreto 1499/2017** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública,
- **Acuerdo 003/1997**, “Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.”
- **Resolución No. 215 /2014 de Rectoría** “Por la cual se ajusta y conforma el Sistema Integrado De Gestión De La Universidad Distrital Francisco José De Caldas, SIGUD y se establece las funciones a los equipos del Sistema Integrado De Gestión de la Universidad Distrital Francisco José De Caldas, SIGUD, en los niveles ejecutivo, técnico, operativo y evaluador y se establecen otras disposiciones”
- **Resolución de Rectoría No. 227 / 2014** “Por la cual se realiza el mejoramiento continuo a la política, objetivos y Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, SIGUD, y se dictan otras disposiciones”

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

- **Resolución de Rectoría No. 506 / 2016** “Por la cual se modifica la Resolución 227 de 2014, mediante la cual se realiza el mejoramiento continuo a la política, objetivos y Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, SIGUD, y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 30/1992**, “Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior”.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Se deben estar revisando periódicamente entre otras, las siguiente fuentes de un problema real o potencial:
 - Quejas, Reclamos y Sugerencias
 - Auditorías Internas y Externas
 - Observaciones de mejora provenientes de Auditorías Internas o Externas
 - Control de Procesos
 - Revisión por la Dirección
 - Evaluación de la satisfacción del cliente
 - Mapas de Riesgos
 - Requisitos legales o reglamentarios
- Todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital, SIGUD deben hacer el control y seguimiento de los registros de los Planes de Mejoramiento de acuerdo con los lineamientos establecidos en esta Guía.
- Todos los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas pueden identificar no conformidades las cuales deberán ser reportadas al Líder o Gestor de Proceso para generar el respectivo Plan de Mejoramiento.

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Control: Es una medida que modifica el riesgo, son todas aquellas acciones encaminadas a disminuir el efecto de un riesgo, pueden ser aplicadas para disminuir la probabilidad de ocurrencia o para disminuir el efecto o consecuencia, en este caso el control se denomina correctivo o preventivo respectivamente.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada, se puede realizar antes, en simultáneo o después de una acción correctiva

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría frente a los criterios de la auditoría; los hallazgos indican conformidad o no conformidad.

Identificación de Riesgos: Elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad pública, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

Mejora Continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No Conformidad Potencial: Es aquella no conformidad o problema que aunque no ha sucedido se observa la posibilidad de que ocurra por alguna debilidad o vulnerabilidad detectada en el Proceso.

Oportunidad: Ocasión favorable o conveniente

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá algún impacto sobre los objetivos institucionales, los procesos, los servicios, se expresa en términos de probabilidad y ocurrencia.

Riesgo Inherente: El nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

Riesgo Residual: Nivel del riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento o controles de riesgo.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Sistema de Control Interno: Es un Sistema Integrado por el esquema de organización, el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Sistema de Gestión de Calidad: Comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.¹

Sistema Integrado de Gestión:²Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busca de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés. Este Sistema Integrado de Gestión se encuentra conformado por los siguientes Subsistemas:

Subsistema de Gestión de Calidad, SGC
Subsistema de Control Interno, SCI
Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo, SIGA
Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI
Subsistema de Responsabilidad Social, SRS
Subsistema de Gestión Ambiental, SGA
Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST
Subsistema de Autoevaluación y Acreditación, SAA

7. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA PLANES DE MEJORAMIENTO ODOO

Odoo es una Plataforma ERP (Planeación de Recursos Empresariales) libre, que permite establecer por medio de uno de sus módulos, un control general de la organización, basándose en la relación entre unidades, y de acuerdo a esto poder generar estrategias para el mejoramiento continuo de la organización a través de la generación de informes para el análisis del estado y cumplimiento de objetivos.

7.1. Tipos de Actores

La Plataforma está diseñada para poder tener la interacción de los siguientes actores:

7.1.1. Auditor

Como representante de la unidad es quien tiene el derecho de presentar solicitudes directas a otras unidades académicas y/o administrativas por la recepción o descubrimiento de un producto o servicio no conforme.

7.1.2. Jefe

Es el encargado de verificar el estado de su Proceso y de reportar los resultados de su unidad, de esta manera es el responsable de responder por los diferentes productos o servicios no conformes que se puedan generar en la prestación o ejecución de las actividades de la unidad

7.1.3. Ejecutor

Es quien por solicitud del jefe directo debe responder en la ejecución y desarrollo de las diferentes actividades que sean necesarias para dar respuesta a las no conformidades presentadas a la unidad

¹ Norma Internacional ISO 9000:2015

² NTD-SIG 001:2011, Definiciones.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

Cuando las actividades generadas para dar respuesta a la solución de las no conformidades sean de responsabilidad del jefe, este debe asumir la responsabilidad de ejecución de las mismas.

7.1.4. Analista

Encargado de realizar la verificación y seguimiento de los diferentes planes de mejoramiento, con el fin de que sea un veedor y testigo del avance que se genera en los diferentes planes de mejoramiento establecidos.

8. ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO

El Plan de Mejoramiento es un instrumento que se utiliza para establecer una dirección de acción de la institución y/o de las unidades académicas y/o administrativas, está basado en el análisis y reconocimiento de la realidad de éstas y orientado hacia el logro de unos objetivos establecidos, con el fin de superar en lo posible las no conformidades u oportunidades de mejora detectadas en los diferentes procesos de evaluación y autorregulación de la institución.

8.1. Metodología para la elaboración de Plan de Mejoramiento

El responsable de la creación del Plan de Mejoramiento (7.1.1) da un nombre al Plan de Mejoramiento según sea su objetivo

Ejemplo: Plan de Mejoramiento Oficina Asesora XXX

Luego se identifica y se selecciona el origen del Plan de Mejoramiento, inicialmente el Plan de Mejoramiento surge a partir de los hallazgos que se encuentren en un ejercicio de evaluación de acuerdo como se muestra a continuación:

8.1.1. Plan de Mejoramiento Interno

Plan de Mejoramiento Institucional (origen)

Es el Plan de Mejoramiento que surge como resultado de las evaluaciones internas que se presentan en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas el sub origen corresponderá a:

- **Análisis de los Servicios no Conformes:** cuando el servicio que se prestó presenta no conformidades de manera reiterada.
- **Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios:** de acuerdo a la norma ISO 9001 uno de los criterios con mayor peso es el indicador de la satisfacción del cliente, constituyéndose como un indicador clave para evaluar el desempeño particular de la unidad o de la institución, este plan de mejora surge cuando este indicador no está dentro del rango objetivo de la unidad o la institución en general.
- **Análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos:** cuando las peticiones quejas o reclamos que se presentan, muestran una reiterada situación o una no conformidad específica, el Plan de Mejoramiento se establece para dar respuesta a esa situación.
- **Sugerencias y Recomendaciones**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

- **Resultados del seguimiento y medición de los Procesos. (Autoevaluación)**
- **Resultados de las Auditorías Internas del SIGUD:** De acuerdo con la función de la Oficina Asesora de Control Interno y con el apoyo del Equipo SIGUD, se debe garantizar la calidad en la prestación de los servicios y el funcionamiento de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, determinando las no conformidades u oportunidades de mejora que sean necesarias para el funcionamiento y regulación de la institución.
- **Resultados de las Auditorías realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno**
- **Resultados de la Revisión por la Dirección:** Cuando por medio de la Revisión por la Dirección se planteen compromisos y decisiones que tengan que incluirse en el Plan de Acción de las unidades o de la institución.
- **Análisis de Datos (Indicadores):** Si las metas establecidas no se cumplen de manera reiterada o consecutiva, se debe establecer el estudio de la situación y establecer el Plan de Mejoramiento.
- **Problemas reales o potenciales en los proyectos:** Si de acuerdo con los requisitos establecidos para la ejecución de los proyectos se detectan situaciones que generen contratiempos en la culminación satisfactoria de estos se debe generar un Plan de Mejoramiento con el objetivo de evidenciar y mitigar el impacto que se genere por las diferentes no conformidades que se presenten.
- **Identificación, análisis y revisión de los riesgos y/o Peligros:** Se crea el Plan como medio para la mitigación de los riesgos que se encuentren en estado medio, alto, moderado y extremo, presentes en una evaluación y revisión de los riesgos en los Procesos
- **Resultados de la evaluación del MECI:** Plan de Mejoramiento que se genere por el incumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno establecido para la institución.
- **Investigación de accidentes y/o enfermedades laborales:**
- **Estadísticas de accidentalidad:** Cuando los Indicadores de accidentalidad se encuentren en un rango no aceptable
- **Incidentes o casi accidentes**
- **Incumplimiento de requisitos legales y de otra índole:** Cuando no se cumple con las normativas establecidas para el Proceso.
- **Incumplimiento a Controles Operacionales**
- **Análisis de las necesidades de cambios en las actividades de la institución**
- **Resultados de las Auditorías Externas del SIGUD**

Plan de Mejoramiento Autoevaluación y Acreditación

Hace referencia al plan de mejoramiento propuesto a partir de la Autoevaluación y la de la visita de los pares académicos del Consejo Nacional de Acreditación para la Obtención o renovación de la Acreditación Institucional de Alta Calidad.

Este plan de mejoramiento consta de observaciones y actividades propuestas a cada una de las características de los factores que se evalúan para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos para considerar una institución de alta calidad.

Nota: Para incluir la información en la plataforma Odio, cada factor corresponderá a un plan de Mejoramiento Institucional de Acreditación, así mismo las características serán hallazgos de este plan

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

de mejoramiento, y las recomendaciones y/o actividades propuestas, serán las actividades a realizar para dar cumplimiento a los hallazgos.

8.1.2. Plan de Mejoramiento Contraloría

El Plan de Mejoramiento que surge a partir de la evaluación realizada por la Contraloría Distrital es responsabilidad de la Oficina Asesora de Control Interno informar a la comunidad de los hallazgos, el análisis de causas y realizar el cargue de los hallazgos en la Plataforma, haciendo el control y seguimiento de las actividades del Plan de Mejoramiento para dar respuesta oportuna y en tiempos establecidos por la Contraloría.

Luego de seleccionar el tipo de Plan de Mejoramiento, si éste es interno se tiene que especificar a qué Proceso le corresponde dar solución.

Finalmente se guarda el Plan de Mejoramiento

8.2. Descripción de hallazgos

Con los hallazgos encontrados en el Plan de Mejoramiento anterior se procede a realizar la descripción en el Sistema de Información ODOO.

Se realiza la selección del Plan de Mejoramiento creado anteriormente y se define:

- Nombre del hallazgo
- Unidad encargada de responder por el hallazgo
- Descripción del hallazgo

Nota: Si el Plan de Mejoramiento es para dar solución a los hallazgos de la Contraloría, se describen las causas que generaron los hallazgos.

Se guarda el hallazgo

8.3. Análisis de Causas

Las tres herramientas de análisis aplicadas en esta Guía son usadas comúnmente para identificar la causa real de una situación, gracias a su fácil comprensión y aplicación. Sin embargo la utilización de una sola no garantiza un resultado confiable, por lo que se recomienda aplicar las tres técnicas de forma secuencial, de forma que el resultado de un ejercicio sirva de base para la aplicación de otro.

8.3.1. Lluvia de Ideas

Es una metodología que busca potenciar la participación y la creatividad de un grupo de personas enfocándolas hacia un objetivo común. Para lograr un ambiente propicio que favorezca la creación de

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

ideas creativas y de esta manera dar solución a la situación estudiada, es necesario distinguir dos etapas: la generación de ideas y su posterior evaluación.

La diferenciación entre ambas etapas se realiza porque la primera busca desarrollar la mayor cantidad de ideas posibles sin dar mayor explicación, solo buscando generar teorías innovadoras; mientras la segunda intenta criticar las ideas planteadas exponiendo las ventajas y desventajas de cada una, con el fin de escoger la más adecuada a la situación.

Esta herramienta se aplica de la siguiente manera:

- a. Escoger un moderador y secretario
- b. Describir claramente el problema
 - Enunciar los términos de incumplimiento específicos frente a un requisito del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, SIGUD.
 - Definir de forma clara los antecedentes de la no conformidad, en caso de existir.
- c. Plantear el objetivo principal
 - El objetivo debe responder a la(s) causa(s) que origina la no conformidad.
 - El objetivo debe ser claro y preciso para evitar posibles confusiones.

Etapa 1: Generación de ideas

- d. Hacer partícipe al personal involucrado en el Procedimiento que genera la no conformidad.
- e. Reglas del ejercicio
 - Fomentar opiniones innovadoras y creativas.
 - No realizar críticas, o ningún tipo de evaluación o descalificación a las ideas pronunciadas.
 - Todos deben proponer ideas.
 - Todas las ideas deben ser consignadas sin excepción, sin importar cuan simples parezcan.
 - El listado de ideas debe estar a la vista de todos los participantes en el ejercicio.
 - Las ideas pronunciadas pueden ser reformuladas y consignadas nuevamente en el listado de ideas.
- f. La participación en el ejercicio se realizará según el orden establecido por el moderador para cada intervención.
- g. Debe facilitarse a los participantes el material necesario para acceder a información histórica relativa a la no conformidad estudiada, con el fin proponer ideas centradas en el objetivo y conforme a los antecedentes.

Etapa 2: Evaluación de ideas

- h. Organizar el listado de ideas para facilitar su evaluación.
 - Explicar aquellas ideas que presenten dudas o confusiones entre los participantes.
 - Eliminar ideas duplicadas.
 - Agrupar ideas según enfoque manejado.
- i. Identificar la viabilidad de la idea, incluir factores contextuales que facilitarían o limitarían el efecto de esta.
- j. Construir la(s) causa(s) viable de la no conformidad teniendo en cuenta el listado de ideas, o la combinación o reformulación de alguna idea propuesta.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Dirección Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

8.3.2. Técnica de los cinco porqués

Es una metodología que emplea la realización de preguntas para buscar la causa raíz de un problema, explorando la relación causa-efecto existente. Es necesario preguntar al menos cinco veces para lograr como mínimo cinco niveles de detalle. Por medio de este análisis resulta más sencillo identificar el punto exacto que genera el problema o la no conformidad, y saber exactamente dónde y cómo intervenir.

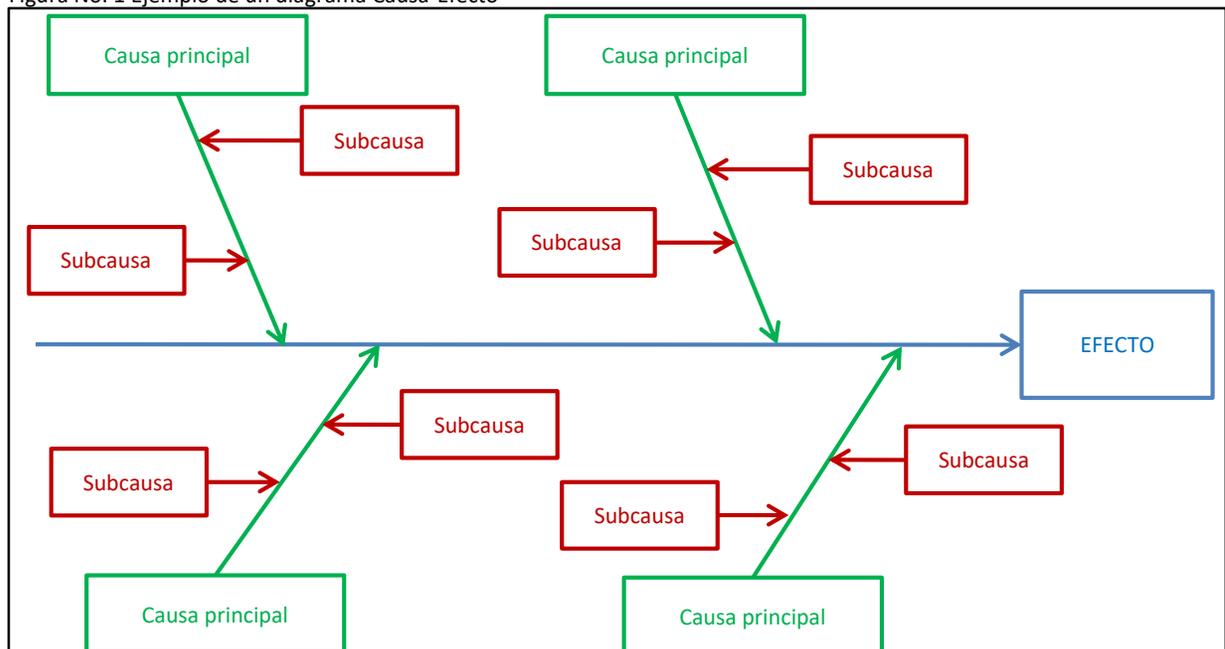
Conviene seguir los siguientes pasos para su aplicación:

- Se toma la causa más probable que haya sido identificada en el ejercicio de lluvia de ideas, y pregunte ¿por qué es así? ¿por qué se presenta?
- Ahora tome la respuesta que resultó y pregunte nuevamente. Repita lo mismo al menos cinco veces para dar con la raíz a fondo del problema.
- Tener cuidado de realizar preguntas diferentes al procesos, es decir, no debe preguntarse quién, cuándo, cómo.

8.3.3. Diagrama Causa-Efecto

Esta herramienta se basa en la construcción de un diagrama que representa varios elementos o causas de un sistema que generar un efecto. Esta representación gráfica también permite exponer la relación cualitativa e hipotética de los diferentes elementos identificados con el efecto.

Figura No. 1 Ejemplo de un diagrama Causa-Efecto



Para construir un diagrama causa-efecto es necesario seguir la siguiente metodología:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

- a. Establecer claramente el efecto que se analizará.
 - El efecto o no conformidad presentada en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, SIGUD debe definirse detalladamente, especificando el requisito incumplido.
- b. Diseñar una flecha horizontal apuntando a la derecha y escribir el efecto en un rectángulo localizado en la punta de la flecha.
- c. Identificar las causas principales e incluirlas en el diagrama.
Las causas principales fueron identificadas en la etapa 2 de la lluvia de ideas, y corresponden a las agrupaciones realizadas según el enfoque de las ideas propuestas en el ejercicio.
- d. Añadir causas para cada rama principal.
Cada rama principal será alimentada por subcausas previamente consignadas en el listado de ideas resultante del primer ejercicio, incluso las subcausas puede ser alimentadas a su vez por otras subcausas.
- e. Validar la lógica de toda la cadena causal.
Analizar y leer el diagrama en dirección al efecto estudiado, con esto se busca asegurar que cada rama tenga sentido lógico y operativo.
- f. Comprobar la integración del diagrama.
Si una rama tiene menos de tres subcausas es necesario revisar a fondo la estructura del sistema, para evitar posibles errores o inconsistencias.
- g. Conclusiones.

Las conclusiones arrojadas en el ejercicio deben ser registradas en el Formato de Acciones Correctivas/Preventivas, en el campo correspondiente a análisis de causas.

8.4. Diligenciar Actividades

Con base en el análisis de causas se genera las acciones necesarias para poder dar solución a los hallazgos detectados, de igual forma se debe describir quien será el responsable de ejecutar las acciones correspondientes (7.1.1.; 7.1.2.)

De acuerdo a esto el responsable ingresa al Sistema de Información y realiza la descripción de la actividad

Selecciona el hallazgo al que se le va a generar una actividad y se describe la actividad:

Tipo: Dependerá del tipo de actividad que se vaya a realizar (Preventiva, correctiva, de mejoramiento, corrección)

Causas: Las identificadas anteriormente y registradas en el Formato de Acciones Correctivas/Preventivas, en el campo correspondiente a análisis de causas.

Actividad: Se describe la actividad que se va a desarrollar para darle solución al hallazgo identificado.

Objetivo: El objetivo específico de la actividad

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

Indicador: Se identifica un Indicador de cumplimiento de la actividad

Meta: Se establece la meta esperada del Indicador

Unidad de Medida: Será la unidad en la que se encuentra el Indicador

Recursos: Si la realización de la actividad necesita recursos se realiza la descripción y especificación de los recursos a utilizar

Fecha de inicio y finalización de la actividad: Se proyectan las fechas de inicio y finalización de la actividad.

Se finaliza guardando la actividad.

8.5. Avance en el Plan de Mejoramiento

Luego de dar inicio a la actividad y durante las fechas establecidas el ejecutor deberá presentar avances en los cuales se evidencie el progreso en la realización de las actividades

Se selecciona la actividad a realizarle la descripción del avance y se carga la información referente al progreso de la actividad

Este avance será avalado por el jefe de la unidad antes de la respectiva revisión por parte del Jefe Auditor

Nota: El Jefe Auditor es quien define las fechas de entrega de los avances de las actividades propuestas a partir del Plan de Mejoramiento

8.6. Seguimiento al Plan de Mejoramiento

El Jefe Auditor será el encargado de verificar el avance en la realización de las actividades y de acuerdo a ésto calificará el avance y dará continuación o finalización a las actividades.

La clasificación de los avances estará entre las siguientes opciones:

Cumplida

No cumplida

Parcial

En tiempo

Seguimiento en proceso

Dependiendo de la calificación que tengan las actividades, se realiza el cierre de éstas cerrando todas las actividades con las diferentes observaciones generadas, de igual forma se cierran los hallazgos y finalmente se cierra el Plan de Mejoramiento.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO
17/11/2017	01	Se crea la presente Guía, incluyendo la información de la anterior GI-GUI-003, Guía para la Identificación y Análisis de Causas.