Instructivo componente grupal Ciclo de Mejora Continua

Bono PEI 2025

Contexto

A modo de síntesis, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) permite monitorear los procesos de gestión bajo la norma internacional ISO 9001:2015 y a la vez, implementar mecanismos y mejoramiento continuo, mediante la formalización de los procesos y su documentación al análisis de indicadores y auditorias con una perspectiva que fomenta la cultura de la autorregulación. El SGC se basa en un ciclo de mejora continua, que cuenta con 4 etapas: Planificar/ Hacer/ Verificar/ Actuar. Durante el período 2023 y 2024, para dar cumplimiento al eje de calidad, los equipos trabajaron sobre las etapas de “Planificar” y “Hacer”, por lo que ahora nos corresponde abordar las últimas etapas del ciclo PDCA denominadas “Verificar” y “Actuar”. Verificar corresponde, en resumen, a analizar y describir los resultados logrados en concreto según actividades establecidas previamente. Es decir, revisaremos y compararemos el nivel de cumplimiento de indicadores y la eficiencia de las actividades y objetivos definidos. Respecto a la etapa del ciclo de Actuar, se refiere a documentar los espacios de mejora y aprendizajes alcanzados, en base a la fase de verificación, y su incorporación en la nueva planificación del ciclo según corresponda.

Para el desarrollo de las etapas de “VERIFICAR y ACTUAR”, se colocará a disposición un curso con contenidos específicos, el cual se deberá realizar y aprobar con carácter obligatorio (para quienes participen en bono PEI) para facilitar la comprensión de esta temática.

Elaboración etapa “VERIFICAR” periodo 2025

Los equipos de trabajo durante el periodo 2023 y 2024 establecieron la planificación e implementación de actividades asociadas a los distintos procesos y para dar continuidad al ciclo de mejora continua, durante este año y como lo señalamos, debemos continuar con las etapas de “VERIFICAR Y ACTUAR”.

Es importante recordar, que se debe resguardar la participación de la totalidad de las y los integrantes del equipo, por lo que en caso de contar con personas nuevas (que den cumplimiento a los requisitos de bonificación), se deben incorporar a una o más actividades y actualizar la planificación, según sea el caso.

Elaboración etapas “VERIFICAR” y “ACTUAR” periodo 2025

El componente grupal del ciclo de mejora continua corresponde a las etapas “VERIFICAR” y “ACTUAR” tiene un puntaje total de 30 puntos. Dichas etapas del ciclo consideran la descripción del análisis y evidencias de las etapas de verificar y actuar incluyendo el adjuntar los medios de verificación de estas etapas. En el marco de la mejora continua de los procesos, servicios y proyectos institucionales, reviste especial interés e importancia los espacios de mejora identificados, así como los aprendizajes alcanzados para incluirlos en cualquier planificación que se realice en los equipos de trabajo.

Objetivo central del ejercicio:

Analizar los resultados de la planificación establecida y las acciones implementadas comparando lo logrado efectivamente mediante medición de resultados, aplicación de indicadores del proceso/proyecto/servicio (Verificar) e identificando espacios de mejora para implementar en el inicio del nuevo Ciclo de Mejora continua (Revisión etapas de Verificar y Actuar), lo cual contempla la observación, acuerdos y/o comentarios del desarrollo de trabajo realizado.

Declaración de evidencias

Este componente requiere del siguiente entregable:

Ficha de Ciclo de Mejora continua

Para el cumplimiento de este entregable, se sugiere que la jefatura se coordine con sus equipos de trabajo para revisar la planificación realizada e identificar los usuarios y usuarias asociados al proceso a mejorar, incluyendo la identificación de sus necesidades y/o expectativas. Para ello se adjuntará la ***ficha de Ciclo de Mejora continua***. Este documento debe contener las actividades de la planificación establecida ya desarrolladas completando el campo disponible de las etapas de “VERIFICAR Y ACTUAR”.

En la ficha de Ciclo de mejora continua se deben completar los siguientes datos:

- Nombre del proceso/proyecto
- Integrantes que componen el proceso/proyecto
- Todas las etapas del ciclo desarrolladas

Importante:

Los equipos de trabajo deberán disponer de las evidencias del trabajo realizado. No es necesario enviarlas, no obstante, para el proceso de auditoría, éstas se pueden solicitar.

Por ejemplo:

Las evidencias asociadas a las etapas de "Verificar y "Actuar" en la ejecución 2025 serán las siguientes:

- *Cumplimiento efectivo del calendario/planificación con las actividades realizadas*
- *Conclusiones de Informes de gestión analizados*
- *Medición de Indicadores e instrumentos aplicados*
- *Fotografías de actividades*
- *Espacios de mejora identificados en base a complejidades suscitadas*
- *Aprendizajes alcanzados en base a las actividades implementadas*
- *Acciones para incluir en el futuro en el nuevo inicio del ciclo (Planificación)*

Será responsabilidad de cada jefatura el envío de un documento pdf. de la ficha del ciclo de mejora continua completa con sus cuatro etapas, indicando las y los participantes del proceso/proyecto.