

Código: GCA-PO2-IN01		Versión: 1
Fecha elaboración: 02-02-2023	INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE ACCIONES DE MEJORA	Fecha última actualización: 02/02/2023

Contenido

1. Objetivo	1
2. Alcance	1
3. Documentos de referencia	1
4. Diligenciamiento formulario.....	1

1. Objetivo

Proporcionar al personal de Selcomp el paso a paso para diligenciar el GCA-P02-F02 Formulario de Registro de Acciones de Mejora de forma correcta; formulario que hace parte del proceso de Acciones de Mejora.

2. Alcance

El presente instructivo aplica para el proceso de Acciones de Mejora y está orientado a todo el personal activo de Selcomp.

3. Documentos de referencia

- GCA-P02 Procedimiento de Acciones de Mejora
- GCA-P02-F02 Formulario de Registro de Acciones de Mejora.

4. Diligenciamiento formulario

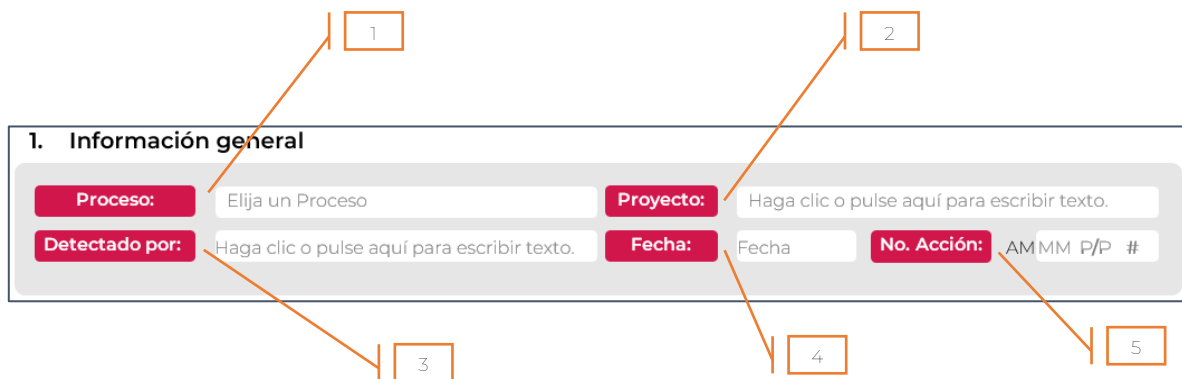
De acuerdo con el GCA-P02 Procedimiento de Acciones de Mejora, a continuación, se indica el paso a paso para el diligenciamiento del GCA-P02-F02 Formulario de Registro de Acciones de Mejora.

El formulario está dividido en seis (6) secciones y cada sección contiene una serie de campos que deben ser diligenciados; las secciones son:

Código: GCA-PO2-IN01		Versión: 1
Fecha elaboración: 02-02-2023	INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE ACCIONES DE MEJORA	Fecha última actualización: 02/02/2023

- I. Información General
- II. Origen de la No Conformidad u Oportunidad
- III. Descripción de la No Conformidad u Oportunidad
- IV. Análisis de Causa Raíz
- V. Plan de Acción
- VI. Evaluación de Riesgo y Cierre de la Acción de Mejora

I. Información General



1. Información general

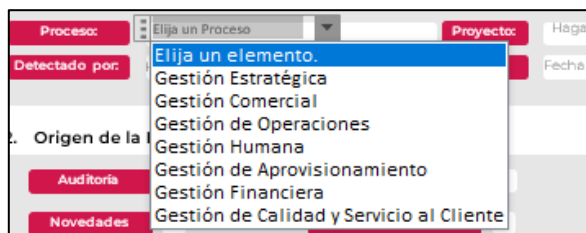
Proceso: Elija un Proceso **Proyecto:** Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Detectado por: Haga clic o pulse aquí para escribir texto. **Fecha:** Fecha **No. Acción:** AMMM P/P #

Callouts: 1 points to 'Proceso', 2 points to 'Proyecto', 3 points to 'Detectado por', 4 points to 'Fecha', 5 points to 'No. Acción'.

En esta sección se diligencia la información general sobre la Acción de Mejora, como el proceso y/o proyecto donde se originó, la persona que la detectó, fecha y código de identificación de la Acción de Mejora

1. *Proceso:* Seleccionar el proceso del Sistema de Gestión de Calidad, donde se originó la Acción de Mejora.



Proceso: Elija un Proceso

Proyecto: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Detectado por: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Fecha: Fecha

No. Acción: AMMM P/P #

Origen de la:

Auditoría:

Novedades:

Dropdown menu options: Elija un elemento, Gestión Estratégica, Gestión Comercial, Gestión de Operaciones, Gestión Humana, Gestión de Aprovisionamiento, Gestión Financiera, Gestión de Calidad y Servicio al Cliente.

2. *Proyecto:* Escribir el nombre del proyecto si la Acción de Mejora se origina en un proyecto, de lo contrario **no** diligenciar el campo.

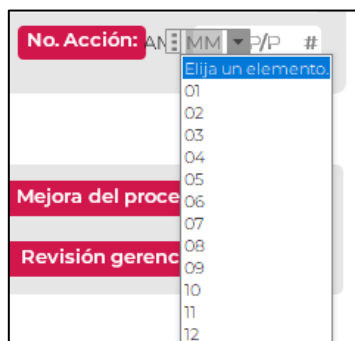
Código: GCA-PO2-IN01		Versión: 1
Fecha elaboración: 02-02-2023	INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE ACCIONES DE MEJORA	Fecha última actualización: 02/02/2023

Nota: Para los proyectos, se debe seleccionar el proceso de “Gestión de Operaciones” en el campo “Proceso”

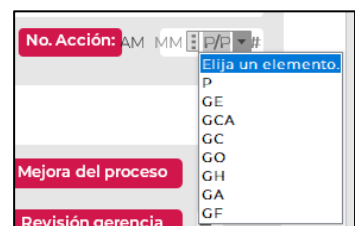
3. *Detectado por:* Registrar la persona o proceso que detectó la no conformidad o la oportunidad de mejora.
4. *Fecha:* Fecha de diligenciamiento del formulario que debe ser similar o muy próxima a la detección de la Acción de mejora.
5. *No. De Acción:* Es el código que identifica la Acción de Mejora donde:

AM: está por defecto y es la abreviatura de Acción de Mejora

MM: Mes en el que se origina la Acción de Mejora

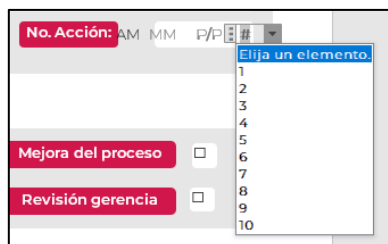


P/P: Abreviatura del proceso / proyecto que origina la Acción de Mejora



GE - Gestión Estratégica
GC - Gestión Comercial
GO - Gestión de Operaciones
GH - Gestión Humana
GA - Gestión de Aprovechamiento
GF - Gestión Financiera
GCA-Gestión de Calidad y Servicio al Cliente
P - Proyectos

#: Número consecutivo de la Acción de Mejora en el mes



Código: GCA-PO2-IN01		Versión: 1
Fecha elaboración: 02-02-2023	INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE ACCIONES DE MEJORA	Fecha última actualización: 02/02/2023

II. Origen de la necesidad de la Acción de Mejora

En esta sección se debe seleccionar la fuente (donde se originó el suceso que lleva a la ejecución de una acción de mejora) de la no conformidad u oportunidad de mejora:

2. Origen de la necesidad de la Acción de Mejora

Auditoría ☐

Indicador de gestión ☐

Mejora del proceso ☐

Novedades ☐

Queja o reclamo ☐

Revisión gerencia ☐

- *Auditoría*: Resultado de auditorías internas o externas.
- *Indicador de Gestión*: como resultado de la medición de gestión de los procesos o proyectos
- *Mejora del proceso*: Detección de la oportunidad de mejora de un proceso orientado al cumplimiento y satisfacción tanto del cliente interno como externo.
- *Queja o reclamo*: No conformidad elevada por insatisfacción del cliente externo (cliente, proveedores) por el servicio recibido o del cliente interno (empleado, procesos).
- *Revisión gerencia*: Oportunidades de mejora o No conformidades detectadas por la revisión anual de la gerencia.
- *Novedades*: Cualquier otro origen que no este detectada en el formulario.

III. Descripción de la situación que genera la Acción de Mejora

Describir la situación que genera la Acción de Mejora teniendo en cuenta la técnica de redacción de los 5W + 1H por sus siglas en inglés:

- What = Qué ¿En qué cosa, producto, material o servicio se observa el problema?
- Who = Quién ¿A Quién (¿área, director, líder, cliente, afecta el problema?
- When = Cuándo ¿Cuándo ocurrió u ocurre el problema? No hacer referencia específicamente a las fechas u horas sino referenciar momentos o circunstancias como: después de..., al cambio de..., a partir de...
- Where = Dónde ¿Dónde se observa el problema? En qué proceso, subproceso, proyecto, cliente, etc. ¿Dónde (en qué parte) de la cosa,

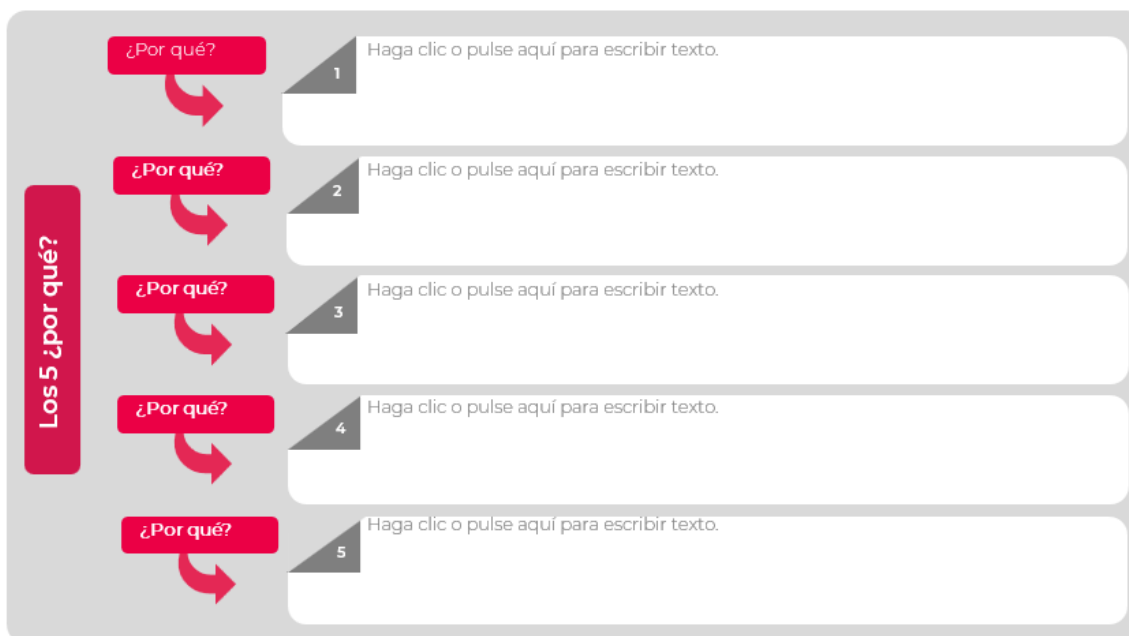
Código: GCA-PO2-IN01		Versión: 1
Fecha elaboración: 02-02-2023	INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE ACCIONES DE MEJORA	Fecha última actualización: 02/02/2023

del producto o material, del servicio, del proceso, o del etc., sucede el problema?

- Why = Por qué o para qué.
- How = Cómo, ¿Cómo se diferencia el problema del estado normal u óptimo?

Esta técnica se basa en responder mínimo 4 de las 6 preguntas y darles un orden adecuado para que sea entendible al lector.

IV. Análisis de Causa Raíz



Después de describir la situación origen de la Acción de mejora, se debe proceder a revisar y analizar la no conformidad u oportunidad de mejora para determinar sus causas y si existe en alguna otra parte, o si es probable que se repita o que suceda potencialmente en otro proceso y/o parte de la organización; mediante la metodología de los cinco (5) ¿por qué?.

Los cinco (5) ¿por qué? es una herramienta de análisis de causa-efecto, que actúa a través de las preguntas permitiendo hallar la causa raíz de un problema complejo o que es producto de una sucesión de causas.

Con esta técnica se analiza un problema haciendo la pregunta “¿por qué?”; obtenida la respuesta a ese primer “por qué”, se vuelve a hacer la misma

Código: GCA-PO2-IN01		Versión: 1
Fecha elaboración: 02-02-2023	INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE ACCIONES DE MEJORA	Fecha última actualización: 02/02/2023

pregunta y, así, sucesivamente, hasta hallar aquello que ha originado el problema que se va a solucionar.

Normalmente, se requiere de un mínimo de cinco porqués para hallar el origen al problema. Sin embargo, no hacerse los cinco ¿por qué? no significa que no se esté usando la técnica de forma correcta, la pregunta debe hacerse hasta considerar que se ha llegado a la causa raíz, ya sea con tres ¿por qué? o siete.

Esta técnica no busca responsables, puede que se presente un error humano, pero se debe valorar todo el proceso y detectar cualquier problema que pudiera haber y así aprender de los errores y evitar que se vuelvan a cometer.

V. Plan de Acción

Identificada la causa raíz se deberá implementar todas las acciones necesarias para eliminarla, identificando las actividades a desarrollar con responsable y fecha de ejecución, al igual que el seguimiento realizado; identificando el responsable del seguimiento y la fecha de ejecución de este.

Se debe revisar la eficacia de la acción correctiva confirmando, mediante evidencias, que las acciones se han implementado o que se han hecho correcciones y como resultado de esto las no conformidades no se han repetido y la oportunidad de mejora ha cumplido su objetivo.

Se debe validar si los efectos de las acciones correctivas tomadas en un área podrían causar efectos adversos en otra área de la organización y por lo tanto se debe planificar cualquier acción atenuante necesaria antes de la implementación.

VI. Evaluación de Riesgo y Cierre de la Acción de Mejora

Después de la revisión de las acciones correctivas, se debe considerar si hay riesgos que no se han determinado anteriormente y definir el plan de Acción.

Nota: el nuevo riesgo identificado debe ser documentado de acuerdo con la metodología definida.

Código: GCA-PO2-IN01		Versión: 1
Fecha elaboración: 02-02-2023	INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE ACCIONES DE MEJORA	Fecha última actualización: 02/02/2023

Nuevo riesgo

Descripción del nuevo riesgo

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Acción para mitigar el nuevo riesgo

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

O si las acciones para los riesgos y oportunidades existentes no son suficientes y se deben actualizar.

Nota: La actualización del riesgo debe ser documentado de acuerdo con la metodología definida.

Riesgo

Actualización de la acción para mitigar el riesgo

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Si la Acción de Mejora no genera un nuevo riesgo o actualización de este, se debe marcar no aplica y especificar el motivo.

No Aplica

Motivo ¿Por qué no aplica?

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Se debe actualizar el estado de las Acción de mejora seleccionando si se encuentra “Abierta” o “Cerrada”; con el cierre debe diligenciar el responsable y fecha del cierre.

Código: GCA-PO2-IN01		Versión: 1
Fecha elaboración: 02-02-2023	INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO DE ACCIONES DE MEJORA	Fecha última actualización: 02/02/2023

Estado de la Acción de Mejora	Responsable del Cierre	Fecha de Cierre
<div> <div></div> <div>Elija un elemento.</div> <div> <div>Elija un elemento.</div> <div>Abierta</div> <div>Cerrada</div> </div> </div>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	fecha

Control de versión

#	Descripción	Elaboró	Aprobó	Fecha
0	Elaboración Inicial.	Patricia Espinel	Jennifer Parra	02-02-2023