

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------------|
| Código: GCA-P02 |  | Versión: 16 |
| Fecha elaboración: 04/09/2003 | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA | Ultima modificación: 02/02/2023 |

Objetivo

Desarrollar la metodología para trabajar las oportunidades de mejora detectadas, permitiendo que se planifiquen, implementen y logren resultados que aumenten la satisfacción del cliente y cumplimiento de sus requisitos; optimizando, corrigiendo o previniendo a los servicios y/o productos brindados, de efectos indeseados y mejorar el desempeño y la eficacia al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Alcance

El procedimiento de Acciones de Mejora (AM) se aplica a todos los procesos del SGC, proyectos y colaboradores de la organización.

Se encuentra bajo responsabilidad del proceso de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, la actualización y verificación del presente documento.

Definiciones

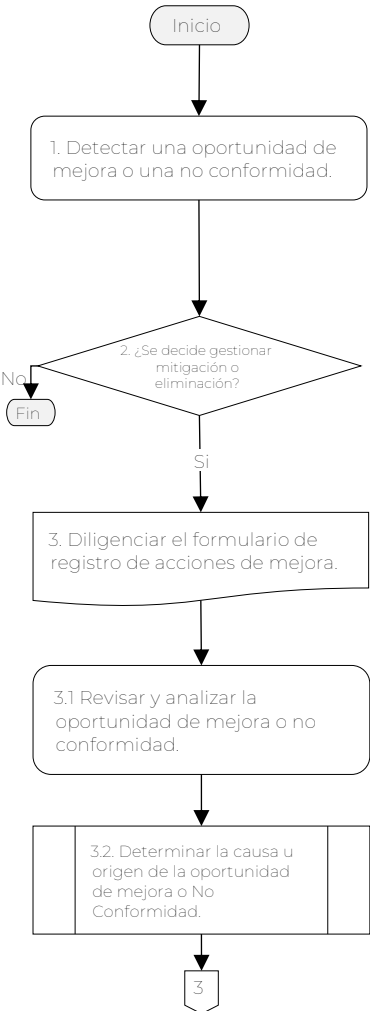
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Acciones correctivas:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Corrección inmediata:** acción tomada para mitigar y/o eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseable.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos
- **Información:** datos que poseen significado.
- **Documento:** información y su medio de soporte.

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------------|
| Código: GCA-P02 |  | Versión: 16 |
| Fecha elaboración: 04/09/2003 | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA | Ultima modificación: 02/02/2023 |

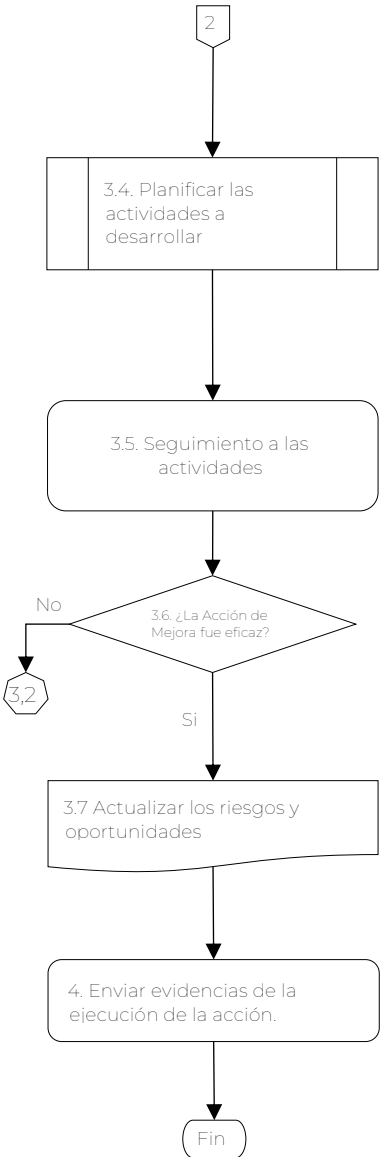
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Proceso de medición:** conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

Procedimiento

A continuación, se detalla las actividades a realizar cuando se genera una “No Conformidad”.

| Diagrama | Descripción de la Actividad |
|---|---|
|  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[1. Detectar una oportunidad de mejora o una no conformidad.] A --> B{2. ¿Se decide gestionar mitigación o eliminación?} B -- No --> Fin([Fin]) B -- Si --> C[3. Diligenciar el formulario de registro de acciones de mejora.] C --> D[3.1 Revisar y analizar la oportunidad de mejora o no conformidad.] D --> E[3.2. Determinar la causa u origen de la oportunidad de mejora o No Conformidad.] E --> F[3] </pre> | <p>1. Detectar una oportunidad de mejora o una no conformidad mediante el seguimiento a los contratos y procesos del SGC, estas pueden ser originada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de requisitos legales y normativos - Quejas de los clientes tanto internos como externos al igual que de otras partes interesadas relevantes. - Resultados de auditorías y encuestas - Observación de los supervisores o de las personas responsables de un equipo o proceso. - Indicadores de gestión, entre otros. <p>Nota: Si se identificó una oportunidad de mejora pasar a la actividad 3, si es una No Conformidad continuar con la actividad 2.</p> |
| | <p>2. Reaccionar ante la No Conformidad detectada y decidir si hacerles frente a las consecuencias o tomar acciones para controlarla y corregirla.</p> <p>Si se tomar acciones para controlarla y corregirla se continúa con la actividad 3; si se hace frente a las consecuencias, se termina el procedimiento.</p> |
| | <p>3. Diligenciar el GCA-P02-F02 Formulario de Registro de Acciones de Mejora, siguiendo el paso a paso del GCA-PO2-IN01 Instructivo para el diligenciamiento del formulario acciones de mejora e informar al área de Calidad y Servicio al Cliente enviando, mediante correo electrónico el documento, con el fin de que el área realice el seguimiento respectivo hasta el cierre de la acción.</p> |
| | <p>3.1. Revisar y analizar la oportunidad de mejora o no conformidad redactándola con información mínima que responda a ¿En qué? Proyecto, área o proceso. ¿Cuándo? Entregó, envió, pidió, después de, al cambio de, a partir de. ¿Dónde? En la solicitud, en el correo, en la factura. ¿Quién? Líder, el coordinador, supervisor. ¿Cuál? Periodicidad, cada cuánto. ¿Cómo? Demorando, atrasando, perdiendo.</p> |
| | <p>3.2. Determinar de la causa u origen de la oportunidad de mejora o No Conformidad mediante la técnica de los 5 ¿Por qué?</p> |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------------|
| Código: GCA-P02 |  | Versión: 16 |
| Fecha elaboración: 04/09/2003 | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA | Ultima modificación: 02/02/2023 |

| Diagrama | Descripción de la Actividad |
|--|--|
|  <pre> graph TD 2[2] --> 34[3.4. Planificar las actividades a desarrollar] 34 --> 35[3.5. Seguimiento a las actividades] 35 --> 36{3.6. ¿La Acción de Mejora fue eficaz?} 36 -- No --> 32((3,2)) 36 -- Si --> 37[3.7 Actualizar los riesgos y oportunidades] 37 --> 4[4. Enviar evidencias de la ejecución de la acción.] 4 --> Fin([Fin]) </pre> | <p>Los 5 ¿Por qué? es una técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar sus posibles causas principales. La técnica requiere que se pregunte "¿por qué?" al menos cinco veces, o se trabaje a través de cinco niveles de detalle.</p> |
| | <p>3.3. Determinar si existen No conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir o afectar a otros procesos o contratos de la empresa, con el fin de planificar cualquier acción atenuante necesaria.</p> |
| | <p>3.4. Planificar las actividades a desarrollar encaminadas, dependiendo de la causa raíz, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tomar acciones para evitar que las no conformidades vuelvan a suceder. - Actividades de mejora pequeñas pero continuas. - Proyectos que puedan conducir a cambios significativos en los procesos existentes. <p>La planificación de las actividades debe generarse de forma clara, concisa, lógica y ordenada con fechas y responsables.</p> |
| | <p>3.5. Seguimiento a las actividades, proceso continuo donde se debe recopilar, analizar y utilizar información para supervisar la actividad de la acción de mejora con el objetivo de cumplir lo planeado y tener las respectivas evidencias (mecanismo por el cual se garantiza la certeza y legalidad de las acciones, y sus resultados.)</p> |
| | <p>3.6. Identificar la eficacia de la Acción de Mejora. Identificar que la acción o acciones de mejora planteadas, planificadas y ejecutadas cumplieron su objetivo.</p> <p>Nota: Si la Acción de Mejora fue eficaz, continuar con la actividad 3.7, en caso contrario pasar a la actividad 3.2.</p> |
| | <p>3.7. Identificar si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.</p> <p>Si la conformidad corresponde a un riesgo existente debe replantear la acción para eliminar, mitigar, etc., el riesgo. Si se identificó un riesgo nuevo generar el plan de acción para evitar que se materialice el riesgo.</p> |
| | <p>4. Enviar al área de Calidad y Servicio al Cliente los documentos o evidencias de la ejecución de la acción y los resultados que se generaron.</p> <p>Nota: Si se debe realizar actividades que requieran cambios sobre los procesos se debe adicionar la documentación relacionada con el proceso de cambio organizacional y sus evidencias.</p> |
| | <p>5. Fin del proceso.</p> |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------------|
| Código: GCA-P02 |  | Versión: 16 |
| Fecha elaboración: 04/09/2003 | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA | Ultima modificación: 02/02/2023 |

Matriz RACI

| | |
|--|-------------|
| | Responsable |
| | Aprobador |
| | Consultor |
| | Informado |

| | | | ROLES | | | |
|---------------|-----|---|---------------|---------|-----------------|---------------|
| | | | LÍDER PROCESO | CALIDAD | AUDITOR INTERNO | COLABORADORES |
| Actividad N°: | 1 | Detectar una oportunidad de mejora o una no conformidad. | | | | |
| | 2 | Reaccionar ante la No Conformidad detectada. | | | | |
| | 3 | Diligenciar el formulario de registro de acciones de mejora. | | | | |
| | 3.1 | Revisar y analizar la oportunidad de mejora o no conformidad. | | | | |
| | 3.2 | Determinar de la causa u origen de la oportunidad de mejora o No Conformidad. | | | | |
| | 3.3 | Determinar si existen No conformidades similares. | | | | |
| | 3.4 | Planificar las actividades a desarrollar. | | | | |
| | 3.5 | Seguimiento a las actividades. | | | | |
| | 3.6 | Identificar la eficacia de la Acción de Mejora. | | | | |
| | 3.7 | Actualizar los riesgos y oportunidades. | | | | |
| | 4 | Enviar evidencias de la ejecución de la acción. | | | | |

Matriz de comunicación

| Motivo | ¿Quién? | Con quién | Canal | Frecuencia | Evidencia |
|---|---|---|--------------------|-------------------|--|
| Identificación de Acciones de Mejora | Colaboradores de la Organización | Director de Calidad y Servicio al cliente | Correo electrónico | Según necesidades | Formato de Solicitud de AM |
| Tratamiento de Acciones de Mejora | Colaboradores de la Organización | Director de Calidad y Servicio al cliente | Correo electrónico | Según necesidades | Formato de Solicitud de AM |
| Control y seguimiento de las acciones de mejora | Director de Calidad y Servicio al cliente | Colaboradores de la Organización | Correo electrónico | Según necesidades | Formato de Solicitud de AM Balance de Acciones de Mejora. |

| | | |
|----------------------------------|---|------------------------------------|
| Código: GCA-P02 |  | Versión: 16 |
| Fecha elaboración: 04/09/2003 | PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA | Ultima modificación: 02/02/2023 |

Control de versión

| # | Descripción | Elaboró | Aprobó | Fecha |
|----|---|-----------------------|-----------------|------------|
| 0 | Elaboración Inicial. | L.F.T. | S.S.A. | 2003-09-04 |
| 1 | Se modifica flujograma, descripción de actividades y seguimiento. | L.F.T. | S.S.A. | 2004-09-16 |
| 2 | Se modifica descripción de actividades. | L.F.T. | S.S.A. | 2004-06-07 |
| 3 | Se modifican descripción de actividades, se incorpora método de investigación de causa. | E.M.C. | S.S.A. | 2004-08-11 |
| 4 | Se definen las disposiciones para el tratamiento a las acciones preventivas, las herramientas para el análisis de causas y las responsabilidades en cada una de las etapas para la implementación de una solicitud de acción de mejoramiento. | N.M.M. | S.S.A. | 2005-09-15 |
| 5 | Se modifican los indicadores y descripción del proceso. | E.M.C. | S.S.A. | 2006-07-31 |
| 6 | Se modifica el objetivo, la redacción de la descripción del proceso y el flujograma. | E.E.E. | S.S.A. | 2007-08-13 |
| 7 | Se genera documento como procedimiento incluido en el proceso de gestión de la calidad | E.E.E. | S.S.A. | 2008-04-05 |
| 8 | Inclusión plazo de entrega del plan de acción. | D.P.B.M. | S.A. | 2009-01-13 |
| 9 | Adición de parámetros sobre el incumplimiento de las actividades del S.G.C. | E.M.C. | S.A. | 2009-03-04 |
| 10 | Ajuste en las actividades a realizar, codificación de este. | Paola Blanco | Siervo Morales | 2009-10-02 |
| 11 | Modificación del "Alcance" y "Metodología" (se agrega Diagrama de Flujo) | Omar Rojas | Siervo Morales | 2011-04-27 |
| 12 | Actualización de actividades, ajuste del formato, unificación del Sistema de Gestión de Calidad de SI y MH, modificación del logo y código. | Jackeline Ordóñez | Siervo Morales | 2013-01-25 |
| 13 | Inclusión del formato de seguimiento y control mensual para reportar las acciones de mejora. | Cristian Andrés Duran | Salvador Angulo | 2014-04-16 |
| 14 | Inclusión del término corrección inmediata, modificación en actividades de seguimiento y cambio de nombre al formato para la documentación de acciones de mejora. | Cristian Andrés Duran | Salvador Angulo | 2014-08-25 |
| 15 | Aclaraciones para el registro del formato cuando se trata de acciones de mejora y no correctivas. | Leidy Mondragón | Salvador Angulo | 2018-02-15 |
| 16 | Cambios de logo, títulos y cuadro de versión de cambios. Actualización de las actividades y adición de la matriz RACI y el flujo del proceso | Patricia Espinel | Jennifer Parra | 2023-02-02 |