	GESTIÓN CALIDAD	GGC-IT-02
	DILIGENCIAMIENTO ACCIONES DE MEJORA	VERSIÓN 10
		PAGINA
		1 DE 5

1. PROPÓSITO

Describir el manejo y los pasos para el diligenciamiento del formato Acciones de Mejora en la organización GGC-FT-09 en el momento que se detecte una oportunidad de mejora, no conformidad real o potencial.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a los todos los funcionarios de los procesos que se contemplan dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la organización.

3. RESPONSABILIDAD

La autoridad y responsabilidad frente a los mecanismos de control al documento es el **jefe de calidad** y la aplicación por parte de todos los responsables de los procesos.

4. DEFINICIONES

- **Herramientas de medición:** Son aquellas que permiten el análisis para la detección de causas mediante herramientas estadísticas (Causa efecto, lluvia de ideas, entre otras).
- **Oportunidad de mejora:** Situación que obedece a sugerencias de orden interno o externo que permitan mejorar actividades y recursos en procesos.
- “Para documentar una acción de mejora no es necesario utilizar herramientas de causa – efecto”.
- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para el eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción de mejora:** Conjunto de acciones realizadas con el fin de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos de la empresa.


5. POLÍTICAS

5.1 Es responsabilidad del jefe de proceso que es auditado o genera el hallazgo, subir en el SITE SGC el respectivo análisis de causas y notificar vía virtual al asistente de Calidad.

El área que este siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

5.2 El número consecutivo es asignado por el asistente de calidad.

Es responsabilidad del jefe de proceso mantener los registros en ese orden, así como los soportes de las acciones tomadas e imprimir la acción una vez sea cerrada.

	GESTIÓN CALIDAD	GGC-IT-02
	DILIGENCIAMIENTO ACCIONES DE MEJORA	VERSIÓN 10
		PAGINA
		2 DE 5

6. DESARROLLO

Parte 1. Datos diligenciados por el funcionario que identifica oportunidad de Mejora.

1.1 Fecha: Establece la fecha de diligenciamiento del formato acción de mejora.

1.2 Consecutivo: Consecutivo del proceso o subproceso por ACM, el cual se asignará de forma numérica en orden lógico y en escala ascendente.

Nota: Cuando se levante un ACM a otro proceso no se le debe adjudicar el consecutivo ACM ya que este corresponde al proceso que analizara las causas y tomara acciones, **el consecutivo es anexado únicamente por Asistente de Calidad.**

1.3 Proceso(s) que genera(n) el hallazgo: Gestión en la cual se presenta el hallazgo.

1.4 Descripción del hallazgo: Situación que genera la necesidad de aplicación de una ACM.

Nota: Para auditorias internas es necesario colocar el numeral al cual se incumple.

1.5 responsable que identifica el hallazgo: Nombre y cargo del funcionario que identifica no conformidad o hallazgo.

1.1 FECHA		1.2: CONSECUTIVO	
1.3 PROCESO (S) QUE GENERA (N) EL HALLAZGO:			
1.4 DESCRIPCION DEL HALLAZGO			
1.5 RESPONSABLE QUE IDENTIFICA EL HALLAZGO (NOMBRE Y CARGO):			


Parte 2, 3, 4, 5, 6 y 7 - Datos diligenciados por el jefe de proceso en el cual se genera el hallazgo.

2.1 Tipo de Acción a Tomar: Especificar el tipo de acción a tomar según el hallazgo o no conformidad.

- **Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real detectada u otra situación indeseable, la precede el análisis de causas a partir de la aplicación de una herramienta administrativa.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

	GESTIÓN CALIDAD	GGC-IT-02
	DILIGENCIAMIENTO ACCIONES DE MEJORA	VERSIÓN 10
		PAGINA 3 DE 5

- **Mejora:** Acciones que se planean para aumentar la capacidad para cumplir requisitos en un proceso o servicio o generar mayor valor agregado.

2.2 Fuente: Hace referencia a la actividad o proceso que causa la necesidad de realizar una acción de mejora.

- **Auditoria:** Numero del ciclo de auditoria (si es interna); para auditorías externas incluir nombre, por ejemplo: ICONTEC.
- **Amergo:** Acciones para Mitigar Eventos de Riesgo y generar oportunidades
- **Comité de Calidad:** Número de comité.

2.3 Corrección: Acción que se toma de forma inmediata para eliminar una **no conformidad** detectada y dar continuidad al proceso


2.1 TIPO DE ACCIÓN A TOMAR:		CORRECTIVA <input type="checkbox"/>	MEJORA <input type="checkbox"/>
2.2 FUENTE:	Auditoria:	Propias del Proceso <input type="checkbox"/>	AMERGO <input type="checkbox"/>
Otros Procesos <input type="checkbox"/>	Quejas y Reclamos <input type="checkbox"/>	Revision por la Dirección <input type="checkbox"/>	Indicadores <input type="checkbox"/>
Comité de Calidad #: <input type="checkbox"/>	Producto y/o servicio no conforme <input type="checkbox"/>	Otras: _____	
2.3 CORRECCION (Accion para eliminar una no conformidad detectada y dar continuidad al proceso)			

3.1 Análisis de Causas: Aplicación de las herramientas de medición utilizadas. (Espina de pescado, histograma, diagrama de Pareto, etc.).

Conclusión del análisis de causas de la no conformidad según la aplicación de las herramientas de medición

3.2 Nombre y Cargo que analiza Causa: Responsable de la aplicación de las herramientas administrativas utilizadas y su análisis.

3.1 ANALISIS DE CAUSA: Utilizar herramientas de medición	
CONCLUSIÓN DEL ANALISIS	
3.2 NOMBRE (S) Y CARGO (S) QUE ANALIZA (N) LA CAUSA:	

	GESTIÓN CALIDAD	GGC-IT-02
	DILIGENCIAMIENTO ACCIONES DE MEJORA	VERSIÓN 10
		PAGINA 4 DE 5

4.1 Plan de Acción: Descripción lógica de las actividades a seguir para eliminar la causa raíz de la no conformidad, cargo y nombre del responsable de realizar dicha actividad y fecha en prevista para la ejecución de la misma.

4.2 Responsable de adecuación y conveniencia plan de acción: Autoridad del proceso involucrado en la acción que determina la conveniencia y adecuación de las acciones, los cargos asignados y las fechas establecidas, dejando registro de la revisión y aprobación.

4.3 Meta a alcanzar para determinar la eficacia: La autoridad del proceso debe definir cuál es la meta que se requiere alcanzar para poder determinar la eficacia de la acción. Este campo permite al jefe de proceso y/o auditor medir el grado en el que se ha cumplido la acción y se ha cumplido el objetivo planteado.

4.1 PLAN DE ACCIÓN			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1			
2			
3			
4			
4.2 RESPONSABLE ADECUACIÓN Y CONVENIENCIA PLAN DE ACCIÓN (Nombre y Cargo):			
4.3 META A ALCANZAR PARA DETERMINAR LA EFICACIA (este campo aplica para todos los tipos de ACM, aquí se debe consignar el propósito o la meta a alcanzar con la ejecución del plan para determinar la eficacia de la acción.)			

5. Seguimiento: Revisión para determinar y aprobar el grado de cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción, para propender cerrar la no conformidad asignando la fecha, nombre y cargo del responsable de verificación.

5. SEGUIMIENTO				
Nº	FECHA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	ACCION EJECUTADA	VERIFICADA POR (CARGO)
1			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

	GESTIÓN CALIDAD	GGC-IT-02
	DILIGENCIAMIENTO ACCIONES DE MEJORA	VERSIÓN 10
		PAGINA 5 DE 5

6. Determinación de la Eficacia: Actividad realizada por el jefe de proceso quien debe definir el seguimiento y conveniencia del plan de acción, mediante la argumentación o comparación de las actividades planificadas con respecto a los resultados alcanzados y verificados en el seguimiento, por ejemplo, comparativo de indicadores, evidencias de correcciones, revisión de informes de eficacia en capacitaciones, etc.

- Eficacia: De acuerdo al comparativo de los resultados revisados con respecto al cierre se determina la eficacia.

6. DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA:	EFICACIA
	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
NOTA: En el evento de NO haber eficacia en la NO CONFORMIDAD, EL AUDITADO Y/O AUTORIDAD DEL PROCESO DEBE GENERAR UNA NUEVA ACCIÓN CORRECTIVA Y ANEXAR ESTE DOCUMENTO A LA NUEVA ACCIÓN.	

7. Cierre de no conformidad: Una vez el responsable del seguimiento determina la eficacia de las acciones planteadas debe cerrar la no conformidad diligenciando la fecha, nombre y cargo.

7. CIERRE DE NO CONFORMIDAD			
FECHA	CARGO Y NOMBRE:	FIRMA	
			Fecha de vigencia: 03/06/2015

Aprobado por: Jefe de Calidad
El día 01 de marzo 2018