

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES DE MEJORA	Código: MEJ-PR-07
		Versión: 01
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para la identificación e implementación de Acciones de mejora (las actividades que permitan el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad en el Municipio de Guatapé).

2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de la acción de Mejora y termina con el registro y control de las Acciones de Mejora

3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de los Líderes de los Procesos y del Coordinador de Calidad el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TERMINOS:

4.1. ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

4.2. EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

4.3. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

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

Nota-2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

4.4. RIESGO: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

4.5. MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

Elaboró: : Coordinadora de Calidad- Marleny García Ospina	Revisó: Comité de Calidad	Aprobó: Alcalde- Elmer Gustavo Arismendi Florez
Fecha: 10/09/2007	Fecha: 10/09/2007	Fecha: 10/09/2007
Firma :	Firma :	Firma :

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES DE MEJORA	Código: MEJ -PR-07
		Versión: 01
		Página 2 de 5

5. CONTENIDO:

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Identificar la Acción de Mejora: Cuando un Servidor Público detecta una acción de mejora informa al Líder del Proceso para su conocimiento y análisis. Las acciones de mejora se pueden identificar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias de los clientes y de los funcionarios. • Análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes. • En el desempeño de los procesos. • Observaciones de las auditorías de evaluación independiente.(Evaluación al Sistema de Control interno , auditorias solicitadas por órganos de control). • Resultados de las auditorías externas. • Resultados de las auditorias internas al Sistema de gestión de la Calidad. • Decisiones de la revisión por la dirección. •Otros, los cuales se deben especificar. 	Servidor Público	No Aplica
2	<p>Analizar la Acción de Mejora: El Líder del Proceso conjuntamente con el Coordinador de Calidad analizan la pertinencia de la acción de mejora.</p> <p>De ser viable la acción diligencian en el MEJ-FR-14 "Registro de Acciones de Mejora" el número y la fecha de la solicitud, el código y nombre del Proceso al que pertenece la acción.</p> <p>Entre los criterios que clasifican la viabilidad a la oportunidad de mejora son: económico, aporte valor agregado al proceso, que sea razonable, pertinente y oportuna.</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-14 Registro de Acciones de Mejora
3	<p>Describir la Acción de Mejora: El Líder del Proceso o quien éste delegue, describe claramente la acción en el campo <i>Descripción de la Acción de Mejora</i> del MEJ-FR-14 "Registro de Acciones de Mejora" e informa al Coordinador de Calidad para su conocimiento.</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-14 Registro de Acciones de Mejora



PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES DE MEJORA

Código: MEJ -PR-07

Versión: 01

Página 3 de 5

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	<p>Establecer la Acción: El Líder del Proceso o quien este delegue, y su equipo de trabajo, definen acciones para asegurar la implementación de la Acción de Mejora, dejando evidencia de estos compromisos en el campo <i>Plan de Acción</i> del "MEJ-FR-14 "Registro de Acciones de Mejora", incluyendo los responsables de tomar la(s) acción(es), la fecha de implementación y el responsable del seguimiento a la eficacia de la(s) acción(es) tomada(s).</p> <p>Es importante tener en cuenta que los responsables del seguimiento a las acciones tomadas deben ser diferentes a quienes tomaron la acción con el fin de asegurar la objetividad.</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-14 Registro de Acciones de Mejora
5	<p>Ejecutar la Acción: El responsable(s) de tomar la(s) acción(es) se asegura(n) de la implementación de las acciones para la mejora y de dejar las evidencias que se consideren pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas.</p> <p>Si es posible, las evidencias se anexan al MEJ-FR-14 "Registro de Acciones de Mejora" para el seguimiento a la eficacia.</p>	Responsable de Ejecución	MEJ-FR-14 Registro de Acciones de Mejora
6	<p>Realizar Seguimiento: El responsable de hacer el seguimiento (definido por el equipo de trabajo) evalúa el cumplimiento del "Plan de Acción". Los resultados de la verificación se documentan en el campo <i>Seguimiento a la Eficacia</i> del MEJ-FR-"Registro de Acciones de Mejora", al igual que la fecha en la cual se realizó el seguimiento y se firma en señal de aprobación, y luego le comunica al Líder del proceso.</p> <p>En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse(n) tomado la(s) acción(es) propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar al Líder del proceso o a quien este delegue; y volver a la actividad 4 si fuese necesario.</p>	Responsable de Seguimiento	MEJ-FR-14 Registro de Acciones de Mejora
7	<p>Cerrar la Acción: El Líder del Proceso verifica el seguimiento efectuado por el responsable y firma en el campo <i>Autorización de Cierre</i> del MEJ-FR-14 "Registro de Acciones de Mejora" en señal de Visto Bueno y envía copia del formato al Coordinador de Calidad para su registro y control, quienes se aseguran de conservar los registros de las acciones de mejora implementadas en su proceso.</p>	Líder del Proceso	MEJ-FR-14 Registro de Acciones de Mejora

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES DE MEJORA	Código: MEJ -PR-07
		Versión: 01
		Página 4 de 5

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
8	<p>Registrar y Controlar las Acciones de Mejora: El coordinador de Calidad registra en el MEJ-FR-15 "Listado maestro de Acciones de Mejora" todas las acciones enviadas por los diferentes líderes de los procesos del SGC y les asignan un número consecutivo para su control, y se aseguran de efectuar los análisis que consideren necesarios para el seguimiento y medición del proceso de Mejoramiento Continuo y los informes requeridos para la Revisión por la Dirección del SGC.</p> <p>El coordinador de calidad tiene la autoridad de evaluar los resultados de las acciones de mejora tomadas en cada uno de los procesos, después de verificar que sí evidencien el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC. De ser necesario, el coordinador de calidad debe solicitar al responsable del Proceso la adecuada toma de acciones de mejora para el mejoramiento del SGC.</p>	Coordinador de Calidad	MEJ-FR-15 Listado maestro de Acciones de Mejora

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No Aplica.

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
MEJ-FR-14	Registro de Acciones de Mejora	Líder del Proceso y Coordinador de Calidad	Oficina de los Responsables	Carpeta de Acciones de Mejora, Proceso, Consecutivo	Manejo exclusivo de los responsables	El establecido en la tabla de retención documental	Destruir
MEJ-FR-15	Listado Maestro de Acciones de Mejora	Coordinador de Calidad	Oficina de los responsables	Carpeta de Acciones de Mejora, Proceso, Consecutivo	Manejo exclusivo de los responsables	El establecido en la tabla de retención documental	Destruir

	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE ACCIONES DE MEJORA	Código: MEJ -PR-07
		Versión: 01
		Página 5 de 5

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		No aplica para esta versión

8. LISTADO DE ANEXOS:

Anexo No.1: MEJ-FR-14 Registro de Acciones de Mejora.

Anexo No 2: MEJ-FR-15 Listado Maestro de Acciones de Mejora.