	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAL400-PR009	
	PROCESO: CALIDAD	Fecha elaboración 04/01/2011	Fecha modificación 30/06/2016
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Versión: 3.0	Página 1 de 6

PROCESO: CALIDAD	SUBPROCESO (PROCEDIMIENTO): ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA
-------------------------	---

RESPONSABLE: JEFE OFICINA DE CALIDAD

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Establecer la metodología para la identificación e implementación de Acciones de mejora es decir, las actividades que permitan el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de Comfacasanare.

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la identificación de la acción de Mejora y termina con el registro y control de las Acciones de Mejora.

DEFINICIONES:

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseada.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.


PLAN DE MEJORAMIENTO: Herramienta de control que complementa el direccionamiento estratégico de la entidad y contribuye la mejora miento de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema Integrado de Gestión de Calidad.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso.



VIGILADO SuperSubsidio



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAL400-PR009	
	PROCESO: CALIDAD	Fecha elaboración 04/01/2011	Fecha modificación 30/06/2016
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Versión: 3.0	Página 2 de 6

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Sistema de Gestión de calidad; Norma Técnica de calidad NTC ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario, Reglamento Interno de trabajo, Manual de Calidad, Manuales de funciones, Procesos y Procedimientos.

CONDICIONES GENERALES:


Programa anual de auditorías aprobado.
Plan de auditorías socializado y comunicado a los interesados.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Identificar la Acción de Mejora	<p>Cuando un funcionario detecta una acción de mejora informa al responsable 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. • Resultados de las auditorías externas. • Resultados de las auditorías internas al Sistema de gestión de la Calidad. 	Todas las áreas	Responsables de los procesos	N.A	Acciones de mejora identificadas




VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAL400-PR009	
	PROCESO: CALIDAD		Fecha elaboración 04/01/2011	Fecha modificación 30/06/2016
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA		Versión: 3.0	Página 3 de 6

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
2	Analizar la acción de mejora	<p>El responsable del proceso conjuntamente con el Jefe Oficina de Calidad analizan la pertinencia de la acción de mejora.</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>	Oficina de Calidad	Jefe Oficina de Calidad	Correo interno (cuando aplique)	N.A
3	Describir la acción de mejora	El responsable del proceso o quien éste delegue, describe claramente la acción en el campo descripción de la acción de mejora, e informa al jefe oficina de calidad para su conocimiento.	Todas las áreas	Responsables de los procesos	Registro No conformidad (hallazgo) en el link de Calidad	Acciones registradas en el link
4	Establecer la Acción	El responsable de proceso o quien éste 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 del "registro de acciones de mejora"</i> , 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).	Todas las áreas	Responsables de los procesos	Registro acciones correctivas link de Calidad	N.A



VIGILADO SuperSubsidio


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAL400-PR009	
	PROCESO: CALIDAD		Fecha elaboración 04/01/2011	Fecha modificación 30/06/2016
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA		Versión: 3.0	Página 4 de 6

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
5	Ejecutar la Acción	<p>El responsable(s) de tomar la(s) acción(es) se asegura(n) de la implementación de las acciones para la mejora y dejar las evidencias que se consideren pertinentes para la verificación de la eficacia de las mismas.</p> <p>Nota: La mejora continua se debe complementar con el seguimiento a riesgos e implementación de acciones ejecutadas por la oficina de Control interno y auditoría, revisoría fiscal y entes de control y vigilancia.</p>	Todas las áreas	Responsables de los procesos	Registro de acciones de mejora link SGC	N.A
6	Realizar seguimiento	<p>El responsable de hacer el seguimiento (definido por el equipo de trabajo de calidad) evalúa el cumplimiento del "Plan de Acción",</p> <p>En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse(n) tomado la(s) acción(es) propuesta(s), la oficina de calidad informa al líder del proceso o a quien este delegue, para que se replanteen la acción si fuere necesario y se deja constancia en el seguimiento a la acciones.</p>	Subdirecciones	Subdirectores, responsables de proceso y oficina de Calidad	Registro seguimiento acciones de mejora link SGC	Seguimiento a todas las acciones registradas.




 VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAL400-PR009	
	PROCESO: CALIDAD		Fecha elaboración 04/01/2011	Fecha modificación 30/06/2016
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA		Versión: 3.0	Página 5 de 6


2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
7	Cierre de la Acción	<p>Una vez revisadas las acciones planteadas por los responsables de procesos en el plan de acción, y evidenciado el cumplimiento de estas, se efectúa el cierre de la no conformidad.</p> <p>Nota: La eficacia del cumplimiento del plan de acción podrá ser verificado por la oficina de Calidad en cualquier momento, sin importar si la No conformidad se encuentra cerrada.</p>	Subdirecciones	Responsable de proceso y oficina de calidad	N.A	N.A



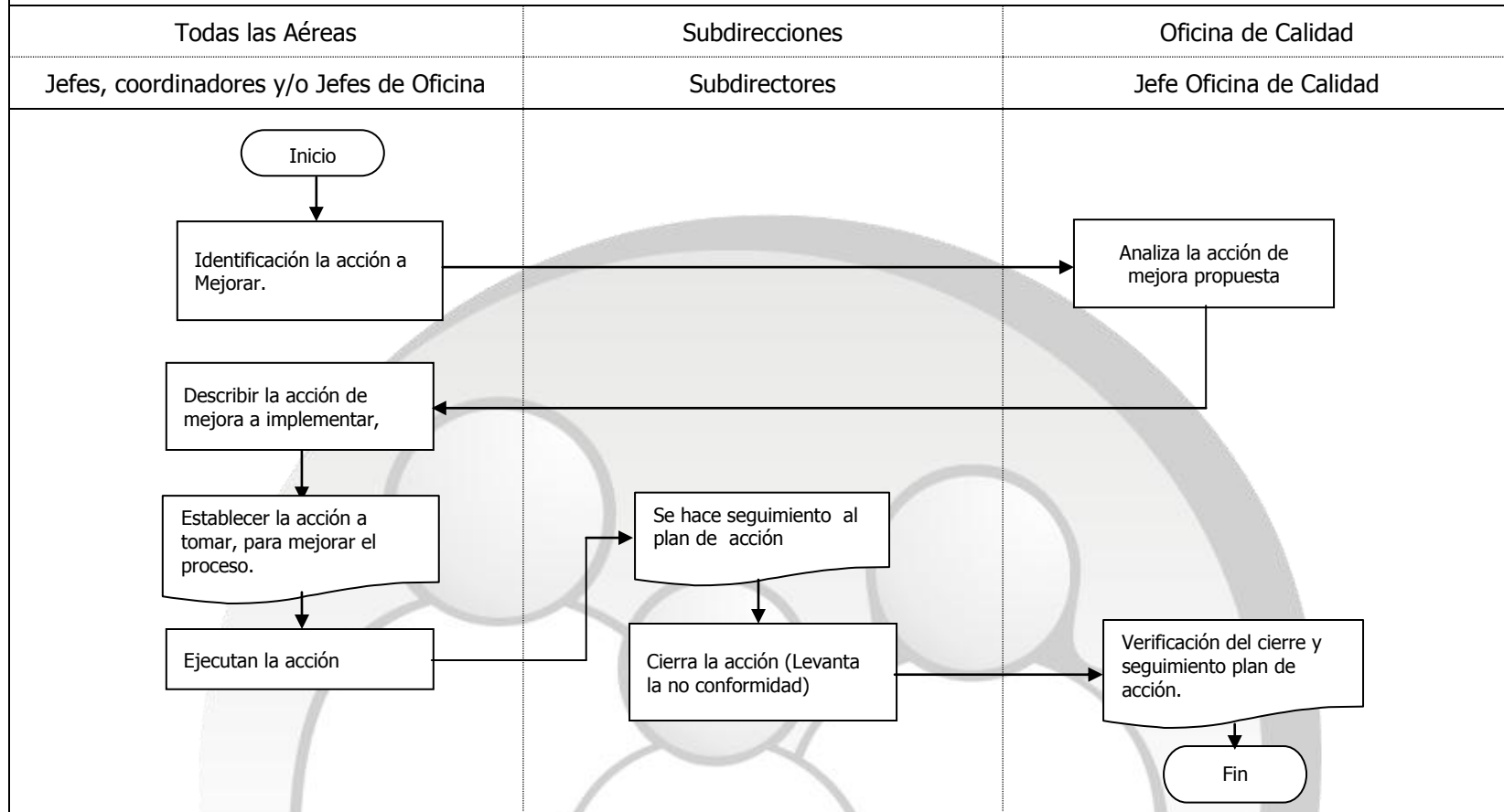
INDICADORES	OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS	FORMATOS DEL PROCESO
N.A	Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad	N.A. SE REGISTRAN EN EL LINK DE CALIDAD

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ROSA ANGELA CHAVES BAYONA Cargo: Jefe Oficina de Calidad	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director

VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAL400-PR009	
	PROCESO: CALIDAD	Fecha elaboración 04/01/2011	Fecha modificación 30/06/2016
	PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA	Versión: 3.0	Página 6 de 6

ANEXO 01. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



VIGILADO SuperSubsidio

