

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código</b>	SIG-PR-04
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha de versión</b>	01/02/2018
		<b>Página 1 de 6</b>	

## 1. OBJETO

Identificar y hacer el seguimiento a las acciones de mejora, correctivas y preventivas, que se generan en los diferentes procesos, con el fin de mejorar continuamente la eficacia del SIG de la Fundación Niño Jesús.

Este procedimiento define las actividades para eliminar las causas que originan las no conformidades reales o potenciales, con el fin de prevenir que vuelva a ocurrir u ocurran.

Este procedimiento busca promover la idea de mejoramiento continuo en la Fundación Niño Jesús, esto significa que los procesos permanentemente tomen acciones de mejoramiento que pueden ser pequeñas pero continuas y que permitan ampliar la capacidad de la organización o de sus procesos para cumplir requisitos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la definición, implementación, seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejoramiento tomadas en todos los procesos del SIG de la Fundación Niño Jesús.

## 3. DEFINICIONES

- ✓ **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción para eliminar la causa que origina una No conformidad. No para todas las No conformidades hay que tomar una acción correctiva a menos que provengan de una auditoría. Se evalúa si la no conformidad impactó al cliente.
- ✓ **ACCIÓN DE MEJORA:** En es una acción correctiva o una acción preventiva, cualquiera de las cuales permite ampliar la capacidad de un proceso o de la empresa para cumplir los requisitos establecidos.
- ✓ **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- ✓ **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- ✓ **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Es el mejoramiento que se hace con pequeños logros pero de manera sistemática.
- ✓ **NO CONFORMIDAD:** Es el incumplimiento a un documento o la entrega de un producto que no satisface al cliente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Programa	Cargo: Profesional Administrativa y Operativa	Cargo: Director
Fecha: 26/01/2018	Fecha: 31/01/2018	Fecha: 01/12/2018

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código</b>	SIG-PR-04
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha de versión</b>	01/02/2018
		<b>Página 2 de 6</b>	

- ✓ **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- ✓ **CAPACIDAD:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- ✓ **PELIGRO:** Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a personas; o una combinación de estos.

#### 4. GENERALIDADES

- ✓ Cada uno de los líderes de proceso, son responsables de diligenciar la **Matriz Acciones de Mejoramiento SIG-FT-10** con las acciones correctivas y de mejora que se generen en sus programas y procesos.

#### 5. RESPONSABILIDAD

##### 5.1 DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN

- ✓ Es responsable de aprobar este procedimiento y de definir y asignar acciones para la mejora del SIG, de los procesos, programas y de los servicios de la Fundación, como resultado de las decisiones de la revisión por la Dirección.
- ✓ Garantizar los recursos necesarios para la adopción de las medidas de control necesarias.

##### 5.2 LÍDER DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Es responsable de orientar la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en todos los niveles de la Fundación, de hacer cumplir la metodología definida en este documento y de realizar el seguimiento a las acciones en cada una de las fases desde su generación hasta el cierre.

##### 5.3 LÍDERES DE PROCESO

El líder de cada proceso es responsable de determinar, documentar, implementar y hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora definidas en sus procesos o programas y de verificar que se eliminen las causas de no conformidades reales o potenciales identificadas.

##### 5.4 COLABORADORES DE LA FUNDACION

Son responsables de identificar en sus procesos acciones correctivas y de mejora y de reportarlas al líder de proceso para que se registre en la matriz.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código</b>	SIG-PR-04
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha de versión</b>	01/02/2018
		<b>Página 3 de 6</b>	

## 6. DESARROLLO

### 6.1 FUENTES PARA LA GENERACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Las siguientes son, entre otras, algunas de las fuentes de información, que sirven a los líderes de cada proceso en la identificación de no conformidades reales para la determinación de acciones correctivas:

- Resultados de auditorías internas
- Informe de revisión por la Dirección
- Quejas, reclamos, sugerencias generadas por el aliado /participantes
- Resultados de análisis de datos – Indicadores de gestión y demás resultado del desempeño de los procesos.
- Cumplimiento de los procedimientos establecidos en cada proceso
- Resultados de las mediciones de satisfacción a aliados o participantes
- Resultados de evaluación de desempeño de los colaboradores de la Fundación
- Cumplimiento de los requisitos legales
- Informes o reportes de visitas de entes de control
- Calificación y análisis de seguimiento a proveedores y contratistas
- Lecciones aprendidas de experiencias pasadas y advertencias anticipadas sobre las condiciones de operación.
- Reporte de condiciones y actos seguros e inseguros
- Identificación de peligros, aspectos o variables de proceso en la Fundación que pudiera llegar a afectar la calidad del producto o servicio, seguridad, salud en el trabajo y ambiente.
- Reporte de accidentes de trabajo, enfermedades laborales e impactos ambientales

### 6.2 METODOLOGÍA PARA LA GENERACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

**6.2.1 Identificación del Hallazgo.** Una vez se identifique un hallazgo en cualquiera de las fuentes, el Líder del proceso registra la no conformidad presentada en el formato **Matriz de acciones de mejoramiento SIG-FT-10**, describe los hechos, señala la fuente del hallazgo, y marca con una “x” el tipo de acción, sea correctiva o de mejora.

**6.2.2 Corregir la No Conformidad.** Para el caso de no conformidades reales el líder del proceso asignado determina la corrección para eliminar la no conformidad presentada y la relaciona en el formato **Matriz de acciones de mejoramiento SIG-FT-10**, detallando la acción inmediata para eliminar el problema. Se debe citar los datos correspondientes de la corrección dada, acción, responsable y fecha.

**6.2.3 Analizar y determinar causas.** Determinar e identificar las posibles causas de la No conformidad, mediante un análisis de causa raíz. El análisis lo realiza el

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código</b>	SIG-PR-04
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha de versión</b>	01/02/2018
		<b>Página 4 de 6</b>	

responsable del proceso en el que se detecta la no conformidad junto con las personas que considere necesario. Es importante determinar las causas raíz que ocasionan la no conformidad, para dicha identificación se pueden utilizar metodologías como el Análisis de los 5 Porque's, lluvia de ideas o diagramas causas- efecto.

La identificación de causas no aplica para las acciones de mejora.

**6.2.4 Definir Plan de Acción.** El responsable del proceso define el Plan de acción, el cual incluye todas las actividades necesarias para eliminar cada una de las causas determinadas. Se define responsable de cada actividad y la fecha de ejecución. El plan de acción se registra en el formato **Matriz de acciones de mejoramiento SIG-FT-10**.

**6.2.5 Ejecutar Plan de Acción.** El responsable de cada acción se encarga de dar cumplimiento al Plan de acción. Pueden involucrarse a personas de otras áreas cuidando siempre de que el plan de acción se ejecute en su totalidad.

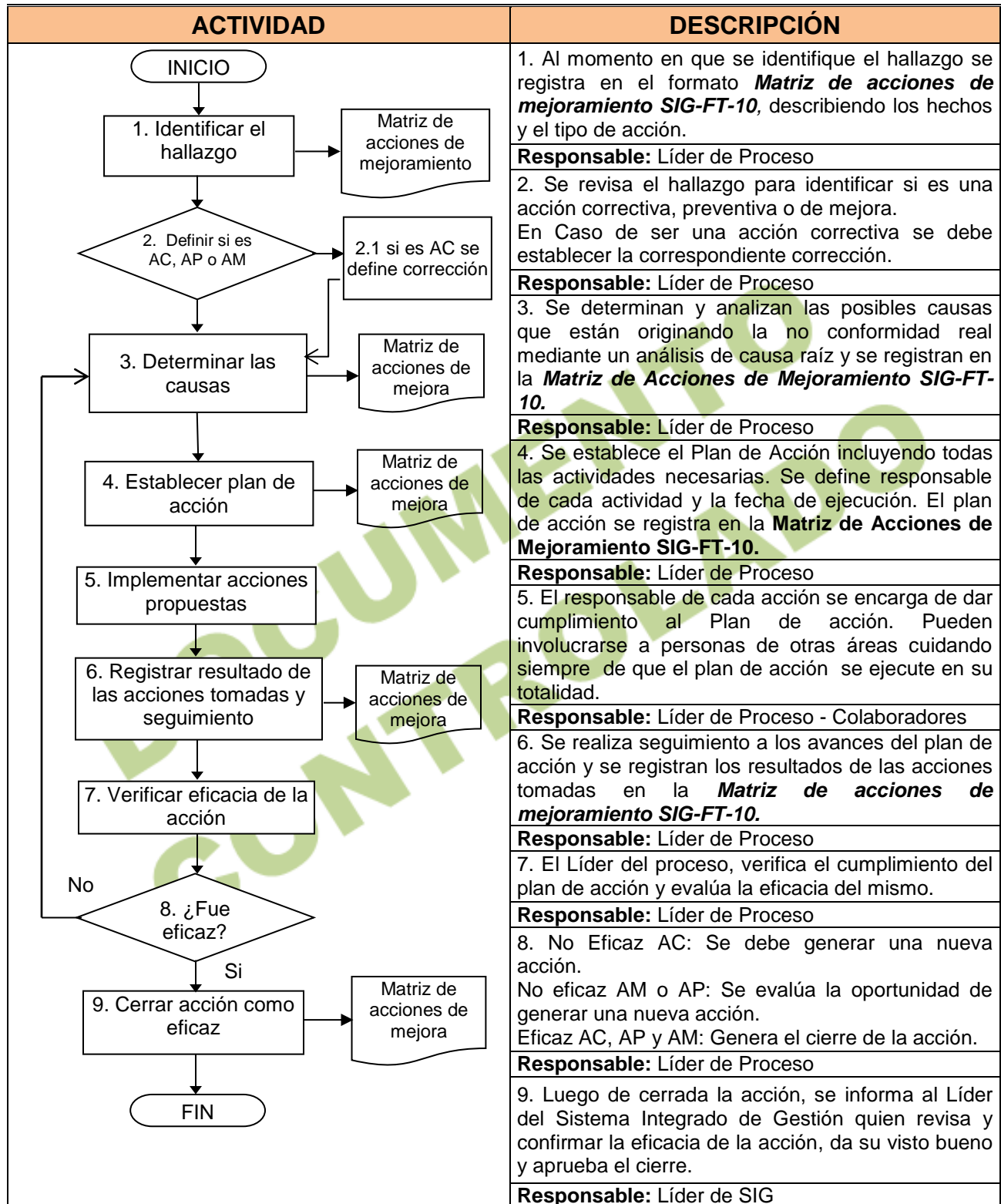
**6.2.6 Registrar resultado de las acciones tomadas y hacer seguimiento de avance.** Las acciones correctivas y de mejora son revisadas por el líder de cada proceso quien es responsable de hacer el respectivo seguimiento a los avances del plan de acción y el registro del resultado de las acciones tomadas en el formato **Matriz de acciones de mejoramiento SIG-FT-10**.

**6.2.7 Revisar la eficacia de la acción.** La eficacia de la acción es revisada por el Líder del proceso, quien teniendo en cuenta los resultados registrados y el seguimiento al proceso define si el hallazgo se atendió de manera eficaz. En el formato **Matriz de acciones de mejoramiento GC-FT-10**, el líder del proceso registra si la acción fue eficaz marcando en el campo "Si" ó "NO" y detalla el porqué de la decisión.

**6.2.8 Cerrar la acción.** El líder de proceso cierra la acción como "Eficaz" o como "No eficaz". En caso de ser una acción correctiva se debe reportar nuevamente la no conformidad con un nuevo consecutivo de acción correctiva se inicia nuevamente con el paso 6.2.1 de este procedimiento. Si es una acción de mejora puede elegir a su consideración si es necesario generar una nueva acción.

**6.2.9 Revisar cierre de la acción.** Una vez la acción correctiva o de mejora es cerrada, el responsable de la acción informa al Líder del Sistema Integrado de Gestión respectivo para que revise y apruebe el cierre, luego de confirmar la eficacia de la acción, y una vez determina que los resultados registrados y la decisión son verídicos y conformes, ratifica el cierre y da su visto bueno.

6.4 DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código</b>	SIG-PR-04
		<b>Versión</b>	01
		<b>Fecha de versión</b>	01/02/2018
		<b>Página 6 de 6</b>	

## 7. REGISTROS

- ✓ **SIG-FT-10:** Matriz de acciones de mejoramiento

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

<b>ÍTEM</b>	<b>FECHA MODIFICACIÓN</b>	<b>DESCRIPCION MODIFICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
1	01/02/2018	Versión inicial sin cambios- Fecha de aprobación	01

DOCUMENTO CONTROLADO