


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  <p>BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA</p> | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.05 |
| | | VERSION: 02 |
| | PROCEDIMIENTO: ACCION DE MEJORA | FECHA: 23/06/2020 |

1. OBJETIVO

Ofrecer un soporte para la implementación de acciones de mejora que buscan optimizar el desempeño de los procesos y un mejor servicio

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la Beneficencia de Cundinamarca, que necesitan la implementación de acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidades.

3. DEFINICIONES

3.1. CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito establecido en Sistema de Gestión, los procedimientos o cualquier otro requisito

3.2. NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito establecido en Sistema de Gestión, los procedimientos o cualquier otro requisito

3.3 NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Riesgo de incumplimiento de un requisito

3.4. REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas


3.5. RIESGO

Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

3.6. CORRECCION

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.05 |
| | | VERSION: 02 |
| | PROCEDIMIENTO: ACCION DE MEJORA | FECHA: 23/06/2020 |

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

3.7. CAUSA RAIZ

Es la causa inicial de una cadena de causas que llevan a la ocurrencia de una no conformidad.

3.8. ACCION CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

3.9. ACCION PREVENTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

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 evitar que vuelva a producirse.

3.10 OPORTUNIDADES


Conjunto de acciones tomadas con el fin de mejorar el desempeño de los procesos sin que de por medio exista una no conformidad real o potencial.

4. PROCEDIMIENTO

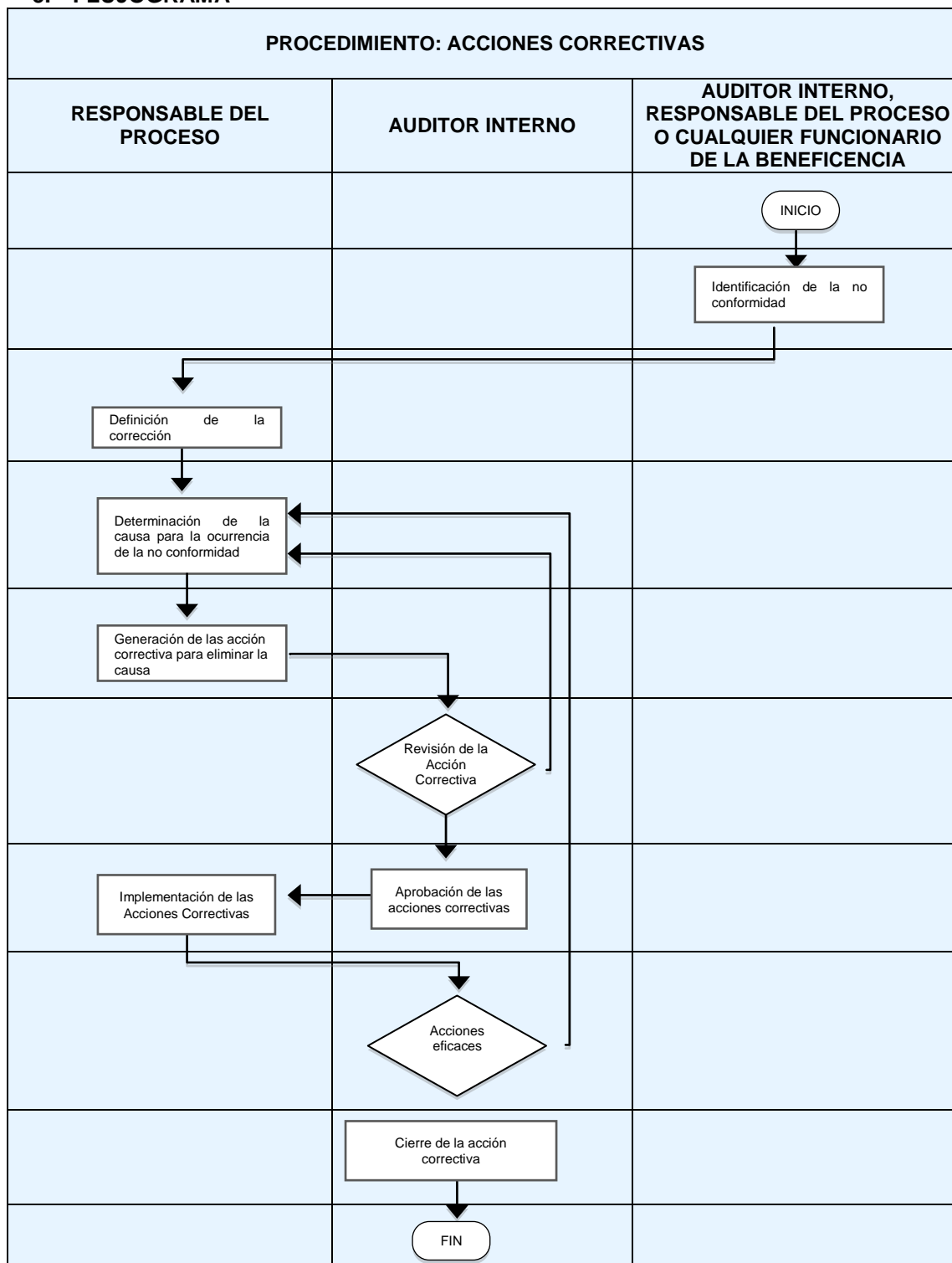
| | | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|-------------------------|--|
| 1 | P | Identificación de la no conformidad real, potencial u oportunidad | Auditor de calidad | Formato FT 5020-02-05.01 de Acciones de Mejora |
| 2 | P | Definir el tratamiento Inmediato, Corrección, (Solo aplica para no conformidades) | Responsable del proceso | Formato FT 5020-02-05.01 de Acciones de Mejora |
| 3 | P | Determinación de la causa(s) raíz, investigando cuáles fueron las deficiencias en el Sistema que permitió la ocurrencia del evento, (Solo aplica para no conformidad real o potencial). | Responsable del proceso | Formato FT 5020-02-05.01 de Acciones de Mejora |
| 4 | P | Generación de las acciones para | Responsable del | Formato FT 5020-02- |


| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.05 |
| | | VERSION: 02 |
| | PROCEDIMIENTO: ACCION DE MEJORA | FECHA: 23/06/2020 |

| | | | | |
|----|---|--|------------------------------------|--|
| | | eliminar la causa(s) , para las oportunidades solo se establece las acciones a implementar. | proceso | 05.01 de Acciones de Mejora |
| 5 | P | Aprobación de la corrección (no conformidad real), causa(s) y acciones, en caso de no ser aprobadas retornar al paso 3 ó 4 según corresponda | Jefe Oficina Asesora de planeación | Formato FT 5020-02-05.01 de Acciones de Mejora |
| 6 | P | Revisión y ajuste del mapa de riesgos del proceso al que corresponde la no conformidad | Responsable del proceso | Mapa de Riesgo |
| 7 | H | Implementación de las acciones | Responsable del proceso | |
| 8 | V | Seguimiento a la eficacia de las Acciones Implementadas | Jefe Oficina de Control Interno | Formato FT 5020-02-05.01 de Acciones de Mejora |
| 9 | A | En caso de no ser eficaces las acciones implementadas retornar a paso 3 | Responsable del proceso | |
| 10 | | Fin | | |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.05 |
| | PROCEDIMIENTO: ACCION DE MEJORA | VERSION: 02 |
| | FECHA: 23/06/2020 | |

5. FLUJOGRAMA



| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.05 |
| | PROCEDIMIENTO: ACCION DE MEJORA | VERSION: 02 |
| | | FECHA: 23/06/2020 |

5. METODOLOGIAS PARA DETERMINACION DE LA CAUSA DE UNA NO CONFORMIDAD (REAL O POTENCIAL)

Para la determinación de la causa raíz de una no conformidad se pueden utilizar alguna metodología como los 5 por qué's?, lluvia de ideas o espina de pescado.

5.1 METODOLOGIA DE LOS 5 POR QUE´S?

La técnica de los 5 Porqué es un método se fundamenta en la realización de preguntas para explotar las relaciones de causa-efecto que permitieron la generación de la no conformidad

- 1 Realizar una lluvia de ideas buscando las posibles causas.
2. Una vez recopiladas las posibles causas, iniciar a preguntar por qué es? o porque está pasando esto?
3. Proseguir con al menos cinco porqués, forzando al grupo a buscar el fondo y no limitándose a las inicialmente planteadas.
4. En algunos casos requerirá de más de cinco porqués para identificar la causa raíz.
5. Dentro de las preguntas debe tenerse especial cuidado en no preguntar quien, pues el propósito es identificar la causa del problema y no las personas.


5.2 METODOLOGIA DE LLUVIA DE IDEAS

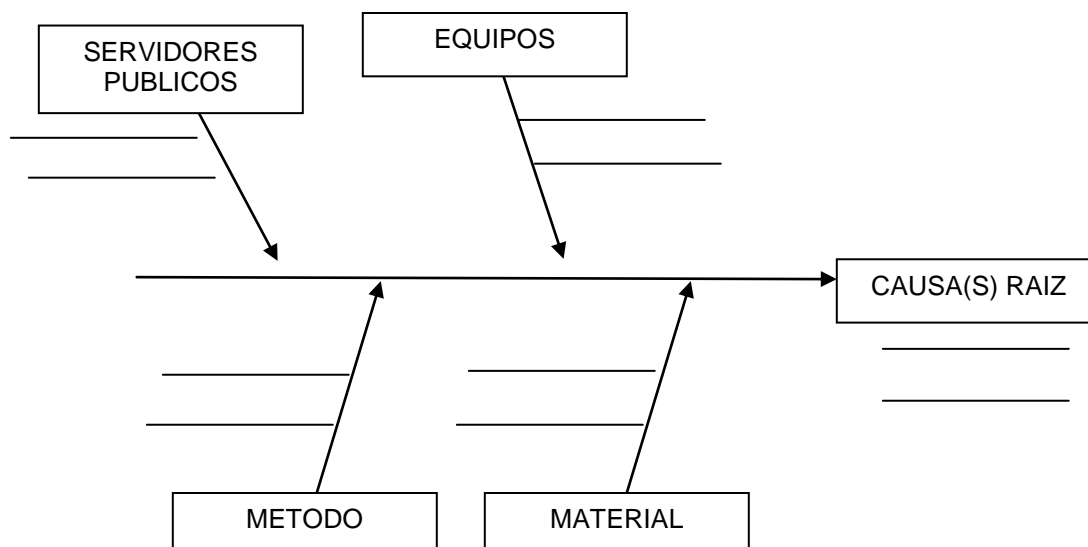
La lluvia de ideas busca la generación de ideas originales en un ambiente de trabajo relajado.

1. Se enuncia la no conformidad
2. Se nombra a un coordinador del equipo
3. Se procede a enunciar las posibles causas
4. Se listan las causas, sin repetir, ni criticar
5. Se concluye cuando ya no existan nuevas causas.
6. Se analizan, evaluando su idoneidad para determinar la causa raíz de la no conformidad.

5.3 METODOLOGÍA DE ESPINA DE PESCADO

El Diagrama de causa y Efecto (o Espina de Pescado) es una técnica gráfica que permite apreciar con claridad las relaciones entre una no conformidad y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que ocurra.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.05 |
| | | VERSION: 02 |
| | PROCEDIMIENTO: ACCION DE MEJORA | FECHA: 23/06/2020 |



6. DOCUMENTOS RELACIONADOS


Formato de Acciones Correctivas
 Procedimiento de Auditorias Internas
 Procedimientos Información documentada
 Procedimiento para el control de las salidas no conformes
 Procedimientos de Acciones Preventivas

7. DOCUMENTOS EXTERNOS

Norma ISO 9000:2015
 Norma ISO 9001:2015
 Normas NTCGP 1000:2009

8. Control de cambios

| FECHA dd/mm/aaaa | VERSIÓN | DESCRIPCION DEL CAMBIO |
|------------------|---------|--|
| 23/06/2020 | 02 | Actualización Nombre del proceso, y ajustes a las actividades en el registro se agregó el código del formato y se ajustó flujo grama. |
| 21/05/2018 | 01 | En el marco de la actualización del SGC a la nueva versión ISO 9001:2015, se hace necesario fortalecer el SGC mejorando los procedimientos en los procesos |

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA | PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CODIGO: PR-5020-02.05 |
| | | VERSION: 02 |
| | PROCEDIMIENTO: ACCION DE MEJORA | FECHA: 23/06/2020 |