



PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

CONTROL Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		FECHA
01	Creación del Documento		02/2020
ELABORO/ACTUALIZO		REVISIÓN TECNICA	REVISO/APROBÓ
ANDREA OVIEDO CAMACHO Administradora		PAOLA ROMERO ROSERO Consultor	SHEILA OVIEDO CAMACHO Administradora

		PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: PR-GCL-07	VERSIÓN: 01 (07/02/2020)	PAGINA: 2 de 3

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para formular Acciones Correctivas y de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad que permitan dar respuesta a las No Conformidades detectadas, evitando su recurrencia y garantizando el cumplimiento de los requisitos de los clientes y el incremento de sus niveles de satisfacción.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con el análisis de las No Conformidades, resultado de auditorías, quejas de partes interesadas, salidas no conformes o cambios no planificados y finaliza con la formulación, ejecución y verificación de la efectividad de las acciones correctivas y de mejora del SGC.

3. NORMATIVIDAD

NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

4. DEFINICIONES

4.1 Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

4.2 Acción de mejora o Acción de mejoramiento: Acción correctiva o de optimización que se identifica y controla, para lograr mejoras en el desempeño de la organización del Sistema de Gestión Integrado de forma coherente con la política.

4.3 Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

4.4 No conformidad: Incumplimiento de un requisito, desviación de estándares, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables.

4.5 Oportunidad de mejora: Situación conforme que denota la oportunidad de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos o mejorar un proceso de la institución.

4.6 Riesgo: Es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

4.7 Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas.

4.8 Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA		
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: PR-GCL-07	VERSIÓN: 01 (07/02/2020)	PAGINA: 3 de 3

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Descripción	Registro	Responsable
1. Análisis de quejas de partes interesadas, salidas no conformes, efectos de cambios no planificados o hallazgos de auditoría.	Formato PQRSF, salidas NC, informes de auditoría	Líder del Proceso
2. Realizar análisis de las causas de los hallazgos. Analizar las causas que originaron la queja o hallazgo de auditoría; si es necesario se debe solicitar apoyo del responsable del SGC	Formato Acciones correctivas y de mejora	Líder del Proceso
3. Formular Acciones. Formular y registrar en el Formato de Plan de Mejoramiento las acciones para resolver los hallazgos.	Formato Plan de Mejoramiento	Líder del Proceso donde se identificó la No Conformidad
4. Ejecutar y reportar acciones. Desarrollar el Plan de Mejoramiento de acuerdo con el tiempo programado. Reportar las evidencias de la ejecución de las acciones correctivas.	Formato Plan de Mejoramiento	Líder del Proceso
5. Verificar la Eficacia de las Acciones. Realizar seguimiento permanente al Plan de Mejoramiento, y realizar un informe cada dos meses del avance de ejecución.	Informe	Coordinador de Calidad
6. Verificar la Efectividad y Cierre de Acciones. Determinar la eficacia de las acciones ejecutadas y proceder al cierre de los hallazgos. Si no es eficaz, se devuelve al proceso para corregir. Si es eficaz, se debe realizar comentario y cierre.	Formato Plan de Mejoramiento	Coordinador de Calidad

6. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Formato Oportunidad de Mejora	FR-GCL-24
Formato Plan de Mejoramiento	FR-GCL-25
Formato Acciones Correctivas y de Mejora	FR-