

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de procedimientos
Nº: 93

MACROPROCESO: CALIDAD Y MEJORA CONTÍNUA

CÓDIGO: MC-00-00 8.0-00

PROCESO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

CÓDIGO: MC-MA-00 8.5-00

SUBPROCESO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS

CÓDIGO: MC-MA-04 8.5-17

PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
10	Detección y Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detecta necesidad de AC/P/M. ▪ Describe desvío u oportunidad de mejora en Solicitud de AC/P/M MC-MA-04 8.5-22 	Analiza los procesos, revisa los reclamos, las no conformidades, las conclusiones de auditorías, los resultados de análisis de datos y de las encuestas	Registros de Mesa de Entrada y Salida de documentos	Tratamiento de NC MC-MA-03 8.3-00	Funcionario
20	Identificación y Registro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica tipo de acción. ▪ Numera y Registra en MC-MA-04 8.5-23 Reg. Histórico de AC/P/M 	Según Observación del punto anterior (punto 10)			Gerente de Calidad



30	Asignación de Responsables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Designa Resp. para Evaluación e Implementación de las Acciones en MC-MA-04 8.5-22 	Según criterio establecido para elección del responsable. Cuando sea posible las tareas serán asignadas a un equipo de trabajo	Registros de Mesa de Entrada y Salida de documentos	—	Director
40	Evaluación y Propuesta de Acción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evalúa Causas y Beneficios. 	Según criterio del Responsable designado.		—	Responsable/s Designado/s
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propone acciones y plazos de ejecución. 				
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envía a Director para su Aprobación. 				
50	Validación de Propuestas	<p>Obs: Adjunta Plan de Acción cuando sea necesario</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evalúa Análisis de Causas y Acciones y Plazos Propuestos. 	Según criterio establecido para evaluación.		—	Director
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajustar y enviar a Responsables. 				
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de no estar de acuerdo, se vuelve al paso anterior 				

60	Coordinación y Ejecución de Acciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordina y/o Ejecuta Acciones. ▪ Controla Ejecución y Plazos. ▪ Envía a Gerencia de Calidad para Cierre. 	Según criterio establecido para ejecución de acciones.	Registros de Mesa de Entrada y Salida de documentos	Responsable/s Designado/s
		<p>Obs: Adjunta evidencias cada vez que sea posible</p>			
70	Verificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica eficacia de las acciones tomadas. 	Según criterio establecido para verificación.		Gerente de Calidad
		<p>Obs: Si la acción resultara NO EFICAZ deberá iniciarse una nueva AC/P/M</p>			
80	Cierre de AC/P/M	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierra AC/P/M. ▪ Actualiza Registro Histórico de AC/P/M. 	Según criterio establecido por el gerente de Calidad.	Análisis de Datos y Mejora Continua	Gerente de Calidad
		<p>Obs: La información relevada servirá de Entrada para el Análisis de Datos</p>			
90	Archivo	Archiva las documentaciones generadas en el proceso		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de AC/P/M MC-MA-04 8.5-22 ▪ MC-MA-04 8.5-23 Reg. Histórico de AC/P/M 	Lider de calidad
100	FIN				

Código	Nombre del Registro	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
MC-MA-04 8.5-22	Solicitud de AC/P/M	Por área.	Gerencia de Calidad	Por Versión	5 años.	Archivo Externo.
MC-MA-02 8.5-23	Reg. Histórico de AC/P/M	Por Numeración	Gerencia de Calidad	Por Versión	5 años.	Archivo Externo.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, un desvío importante o de otra situación no deseada existente, para que no se repita.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una potencial no conformidad, desvío o de otra situación potencialmente indeseable, con el fin de evitar que se produzca.

Acción de Mejora: Acción tomada con el objeto de optimizar algún aspecto de los procesos de gestión, a fin de mejorar su nivel de calidad, efectividad y/o eficiencia en la Entidad.

ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades y/o procesos que afectan al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad

CAMBIOS EN REVISIÓN:

0 Versión Inicial

Adecuación general del formulario para el cumplimiento de los requerimientos normativos del SGC

Elaborado por:	Maria Victoria Díaz de Bedoya Líder de Calidad	Fecha: 10-11-11
Revisado por:	Gladys Toffoletti de Noguera Gerente de Calidad	Fecha: 10-11-11
Aprobado por:	Gladys Toffoletti de Noguera Gerente de Calidad	Revision.00 10/11/11



Sistema de Gestión de la Calidad	Acción N°
ACCIONES CORRECTIVAS-PREVENTIVAS-MEJORA	_/_/_

Sector:	
Código / Versión	INC N° : -
CORRECTIVA <input type="checkbox"/> PREVENTIVA <input type="checkbox"/> MEJORA <input type="checkbox"/>	

Descripción del Desvío / Oportunidad

Generó:		Firma:	
---------	--	--------	--

Designación de Grupo de Mejora (GM)	
Líder de G.M	Conforme:
Integrantes	

Firma del Director		Fecha:	_/_/_
--------------------	--	--------	-------

Evaluación de Causa / Beneficio Probable

Acción Propuesta (Adjuntar Plan de Acción)

Firma del Líder del GM		Plazo de Ejecución:	_/_/_
Firma del Director:		Fecha:	_/_/_

Monitoreo			
Control de Ejecución:	OK <input type="checkbox"/>	No OK <input type="checkbox"/>	Fecha: _/_/_
Observaciones:			Firma del Líder del GM

Verificación de Eficacia	OK <input type="checkbox"/>	NO OK <input type="checkbox"/>	Fecha: _/_/_
Observaciones:			Firma del Director: