 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P -019
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN DE MEJORA	VERSIÓN 4

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Prof. Planeación y Finanzas Fecha: 2018-04-11	Cargo: Prof. Planeación y Finanzas Fecha: 2018-04-11	Cargo: Presidenta Ejecutiva Fecha: 2018-04-11


PROCEDIMIENTO ACCIÓN DE MEJORA

1. ALCANCE

Este procedimiento establece la metodología para el tratamiento integral de las acciones de mejora que no pueden clasificarse como acciones correctivas ni preventivas en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

2. DEFINICIONES

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- **No conformidad potencial:** Posible incumplimiento de un requisito. No conformidad que aún no se ha presentado pero existe evidencia de que puede llegar a presentarse.
- **Acción preventiva:** Solucionar la causa de una *no conformidad potencial* con el fin de evitar que ocurra.
- **Acción de mejora:** Es aquella en la cual se evidencia la oportunidad de mejora del SGC, que no actúa exactamente como acción preventiva o correctiva. Se relaciona con el


 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P -019
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN DE MEJORA	VERSIÓN 4

hecho de que los requisitos del Sistema se pueden cumplir de mejor forma, incrementando la capacidad de la organización.

3. PROCEDIMIENTO

3.1 Identificación de la Acción de Mejora:

- **Por Autocontrol o verificación:** Resulta cuando se están realizando actividades de seguimiento al servicio en aplicación de los Planes de Calidad y se detecta la probabilidad de mejorar.
- **Por Auditorías de control interno o de Calidad:** Cuando durante el ejercicio o después de la auditoría de calidad se detecta la posibilidad de una acción de mejora.
- **Sugerencias del cliente:** Cuando se presenta una sugerencia de un usuario que después de ser analizada, se toma como acción de mejora.
- **Por comparación del mercado o de empresas:** Donde se obtienen ideas de los productos o servicios de las empresas más reconocidas, como mejora para el nivel de calidad de la entidad. Es la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente.
- **Responsables y Coordinadores de los procesos:** Cuando el responsable o coordinador de alguno de los procesos detecta una acción de mejora.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P -019
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN DE MEJORA	VERSIÓN 4

- **Planes de Manejo del Riesgo:** Los riesgos detectados en los mapas de riesgo, que ameriten una acción de mejora de los mismos.

3.2. Registro de acción de mejora:


Una vez identificada la acción de mejora, la persona que la detecte deberá diligenciar el formato F-133, registrando la fecha, justificación de la mejora, actividad a realizar, responsable, fecha máxima de realización, fecha máxima de verificación, proceso que registra la acción de mejora, y fecha de revisión por parte del responsable, una vez diligenciada, se informa al líder o coordinador del proceso para su análisis y conocimiento, quien analizará la pertinencia de ésta, la aprobará y la remitirá por el mismo medio a la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El coordinador del SGC registra en un archivo denominado “Control acciones de mejora”, las acciones enviadas por los diferentes líderes o coordinadores y envía vía e-mail el cuadro control de acciones de mejora actualizado cada vez que se implemente una de estas.

Propuestas las acciones de mejora, el Coordinador del proceso es responsable de autorizar su realización y de facilitar los recursos para lograrlo. Una vez ejecutadas dichas actividades, la persona que la detectó y/o el Coordinador del proceso deben verificar si la acción de mejora se realizó correctamente.

3.3. Seguimiento a la acción de mejora:

Después de realizada la acción de mejora y en un plazo no mayor a diez días hábiles de la fecha máxima de realización, se realiza el seguimiento a la misma, el cual consiste en que la persona que detectó la acción de mejora o el Coordinador del proceso, verifican si se realizaron las actividades planteadas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P –019
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN DE MEJORA	VERSIÓN 4

4. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

- **Responsables de verificación de los puntos de control de los planes de calidad:**
 - Diligenciar un registro de la *acción de mejora* empleando el formato F –133
 - Verificar si la acción de mejora se realizó

- **Líder de un proceso del sistema de gestión de la calidad:**
 - Formular en el formato F-133 la acción de mejora propuesta, los responsables y las fechas de realización de tales actividades.
 - Verificar si se realizaron las actividades

- **Coordinador del proceso donde se detecta la acción de mejora:**
 - Formular en el formato F-133 la justificación de la acción de mejora, los responsables y fechas de realización de tales actividades.
 - Autorizar la realización de las actividades y facilitar los recursos para lograrlo
 - Verificar si se realizaron las actividades y si la acción de mejora fue exitosa

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2015-12-15	03	Insertar cuadro de control de cambios dentro del documento fuente.	Coordinador del SGC
2018-04-11	04	Modificar el documento de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015	Coordinador del SGC