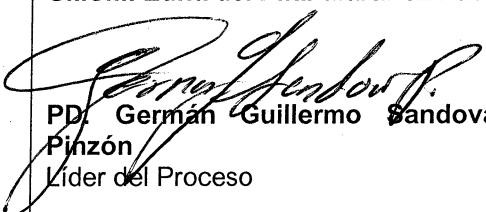




Fecha (DD-MM-AAAA)	Cambio	Versión
25-11-2013	Versión inicial	1
05-11-2014	Ajuste a las políticas de operación y detalle en las actividades para mejor entendimiento para los procesos del SGI.	2

Responsables	Revisó	Aprobó
 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez  PD. Germán Guillermo Sandoval Pinzón Líder del Proceso	 SMSM. Yaneth Vallejo Burgos Coordinador Grupo Sistemas de Gestión	 CR. Gina Patricia Contreras Ortiz Subdirectora Técnica y de Gestión



1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, implementación y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas propuestas; así como también el análisis de causas para la eliminación de causas para no conformidades reales y/o potenciales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Dirección General de Sanidad Militar.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

La aplicación de las actividades descritas se hará a través del módulo de mejoras de la herramienta Suite Visión Empresarial y solo aplicara para acciones correctivas y acciones preventivas, en este procedimiento se entiende que el módulo de mejoras de la Suite Visión Empresarial equivale al componente Planes de Mejoramiento del MECI.

Dentro del módulo de la suite Visión hay 6 pasos establecidos desde la formulación hasta el cierre de la acción, los cuales son:

- 1 Solicitud –asignación.
2. Análisis.
3. Formulación
4. Aprobación.
5. Ejecución.
6. Cierre.

Las acciones correctivas y preventivas requieren de un tiempo razonable para designar. Analizar, ejecutar y cerrar. Por lo cual se establecen los siguientes límites de tiempo así:

- ✓ Solicitud y Designación: NO aplica tiempo
- ✓ Reasignar: 5 días
- ✓ Efectuar Análisis: 5 días
- ✓ Formular Acciones Pertinentes: 30 días
- ✓ Aprobación Acciones Formuladas : 5 días
- ✓ Ejecución: 180 días
- ✓ Cierre: 30 días



La determinación de las acciones correctivas tiene como fuente los aspectos referentes a:

- ✓ Resultados de la Revisión por la Dirección.
- ✓ Análisis de resultados de novedades (producto/servicio no conforme).
- ✓ Resultados no conformes de los Ciclos de Auditoría Interna.
- ✓ Resultados no conformes de Auditorías Externas.
- ✓ Informes de Entes de Control, Se debe tener en cuenta que si la entidad que realiza la auditoria, inspección y/o control determinara si se puede efectuar el levantamiento de la acción en la SVE o si se debe realizar el plan de mejoramiento que ellos determinen.
- ✓ Acciones de mejoras no eficaces.
- ✓ El incumplimiento de los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005.,SISTEDA
- ✓ Los resultados de cumplimiento de los procesos, al diagnóstico de los estándares de excelencia establecidos dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- ✓ Revisión de la ejecución de las actividades de los procesos de acuerdo a los criterios establecidos en la documentación.
- ✓ Las quejas o reclamos de los usuarios, enmarcadas en el direccionamiento estratégico de la Dirección.
- ✓ Análisis de los resultados de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema Gestión Integrado.
- ✓ Materialización de riesgos establecidos en el Mapa de Riesgos.
- ✓ La medición de la satisfacción del cliente.
- ✓ Análisis de resultados los producto/servicio no conforme de alto impacto.
- ✓ Resultados de no cumplimiento a las actividades o resultados del plan de acción.

La determinación de las acciones preventivas tiene como fuente los siguientes aspectos:

- ✓ Resultados de Revisión por la Dirección
- ✓ Observaciones o aspectos por mejorar identificados en los ciclos de Auditorías Interna.
- ✓ Análisis de resultados los productos/servicios no conformes de medio impacto



- ✓ Observaciones o aspectos por mejorar identificados en Auditorías Externas.
- ✓ Análisis del resultado de los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión Institucional.
- ✓ Resultado de la medición de la satisfacción del cliente.
- ✓ Como resultado de las encuestas de necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- ✓ La identificación y análisis de riesgos establecidos en la herramienta Mapa de Riesgos.
- ✓ Sugerencias o retroalimentación de los funcionarios.
- ✓ Monitoreo al cumplimiento legal.
- ✓ Comunicaciones externas.

Las acciones correctivas y preventivas de levantarán en la SUITE VE por parte de los siguientes procesos, con el líder que allí se establezca, de acuerdo a sus competencias y funciones:

- Proceso de Administración del Sistema de Gestión Integrado
- Proceso de Evaluación Independiente.
- Proceso de Planeación Estratégica.
- Auditores Internos de Calidad DGSM –CGFM, para efectos de las auditorías internas o Externas de calidad que efectúe la DGSM o el Comando General de las Fuerzas Militares.

Cualquier funcionario puede realizar la solicitud de acción, al proceso de administración del sistema de gestión integrado.

Para realizar el análisis de la causa que genere la acción se debe efectuar el diagrama de Causa-Efecto o espina de pescado que es una herramienta educativa que sirve para organizar y visualizar con claridad las relaciones entre los efectos y sus causas. Además, sirve también para guiar las discusiones, al exponer con claridad los orígenes de un problema de calidad y permite encontrar más rápidamente las causas raíz cuando el proceso se aparta de su funcionamiento habitual.

Se realiza seguimiento a las actividades del plan acción de acuerdo a las fechas establecidas para su ejecución, con el fin de determinar en forma temprana dificultades para el cumplimiento de las mismas.



El seguimiento a las acciones en la Suite Ve se efectuara por parte del responsable de acciones del proceso de administración del sistema de gestión, es importante aclarar que es responsabilidad de quien inicia el flujo en la SUITE VE o levanta la acción, realizar el cierre y evaluar la eficacia de la misma, independientemente del proceso que lo realice.

Para garantizar el cierre eficaz de la Acción Correctiva / preventiva de las No Conformidades generadas de Auditorías Internas y externas, el seguimiento a la eficacia lo realiza el auditor interno si es propio de la entidad, si la auditoria es contratada la verificación de la eficacia la realizara el responsable de cierre de las acciones del proceso de seguimiento y evaluación independiente.

Bajo el componente de autoevaluación institucional, los líderes de proceso y/o Jefes de dependencia deben hacer el seguimiento periódico a la ejecución de las acciones a través de la Suite Visión Empresarial módulo de mejoras.

En las revisiones por la Alta Dirección, los procesos deben presentar un análisis de la de las acciones correctivas y preventivas con base en la información y datos suministrados por el módulo de mejora en la Suite Visión Empresarial, complementado con los resultados de Auditorías Internas anteriores cuando aplique, que permita la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.

4. BASE LEGAL

Ver nomograma del proceso en el ícono "Documentos" en la Suite Visión Empresarial.

5. DEFINICIONES

Ver modulo definiciones en Suite visión Empresarial.

6. DESCRIPCIÓN

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Identificar la no conformidad real o potencial: Identificar la situación no deseada identificada que representa el incumplimiento real o potencial de acuerdo a los criterios establecidos en ítem de políticas de operación de este procedimiento.	Funcionario, servidor público o particulares que ejerzan funciones públicas	



DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
2. Reportar la no conformidad real o potencial: Cada proceso debe verificar acorde a las políticas de operación de este procedimiento, la no conformidad real o potencial de tal forma que se levante la acción en el Modulo de Mejoras del aplicativo SUITE VISION de acuerdo al procedimiento, en la versión vigente publicada en la Suite. El registro lo realiza el funcionario de acuerdo a las políticas de operación descritas en el presente procedimiento.	Funcionario, servidor público o particulares que ejerzan funciones públicas designado por los procesos que pueden levantas acciones Auditor	Módulo de Mejoras Suite Visión Empresarial Acción correctiva /Acción preventiva
3. El líder de cada proceso designar o asigna al responsable de dicha acción para que efectué el análisis de causas y efectos ó devuelve en caso de no ser acorde la acción.	Profesional del proceso de administración del SGI y /o Líder del proceso asignado.	Módulo de Mejoras Suite Visión Empresarial
4. Cada Proceso realizara el análisis de causa inmediatamente se registre la acción en la SVE y subirá el análisis de la espina de pescado . En caso de que la no conformidad potencial o real implique a dos o más procesos el análisis lo debe realizar un grupo interdisciplinario (procesos implicados). En caso que la acción correctiva sea de origen de una acción de mejora no eficaz se deben establecer causas diferentes a las que se establecieron en el primer análisis de causas.	Líder de Proceso Funcionario, servidor público o particulares que ejerzan funciones públicas	Módulo de Mejoras Suite Visión Empresarial Acción correctiva /Acción preventiva responsabilidad es de los procesos asignados por la acción. Espina de Pescado
5. Establecer las acciones de acuerdo al análisis de las causas que permitan evitar su recurrencia. (Acción/es Correctiva(s)) o prevenir que ocurra (acción preventiva).	Líder de proceso Funcionario, servidor público o particulares que ejerzan funciones públicas	Módulo de Mejora Acción correctiva /Acción preventiva



DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
6. Cada líder del proceso aprobará las acciones propuestas por el designado en los pasos establecidos en la Suite Ve. Para las acciones que fueron establecidas por auditoría externas las aprobará el mismo que la abrió o levanto .	Líder del proceso	Evidencias de las actividades establecidas en el SUITE VE
7. Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas propuesto de las acciones correctivas y /o preventivas implementadas y diligenciar los campos correspondientes a seguimientos en el Módulo de Mejoramiento de acuerdo al Manual de Mejora SUITE VISION. El Grupo de Sistemas de Gestión verifica de cada mes la ejecución de las acciones y cumplimiento de los pasos establecidos en le SVE .	Líder del Proceso/ Profesionales del Grupo de Sistemas de Gestión	Módulo de Mejora Acción correctiva /Acción preventiva Oficios y/o correos electrónicos a los responsables de los pasos.
8. Realizar seguimiento a la eficacia de la acción de mejora correctiva y/o preventiva: Realizar seguimiento a la eficacia de la acción correctiva/preventiva; es decir, se verifica que las causas de la no conformidad real o potencial se han eliminado por lo que se garantiza que la no conformidad real no volverá a presentarse o que la no conformidad potencial finalmente no se presentará. Esta actividad se realiza únicamente después que se hayan realizado todas las actividades establecidas y se anexen los soportes de las mismas en el módulo de mejoramiento.	Profesionales del Grupo de Sistemas de Gestión Auditor Interno	Módulo de Mejora Acción correctiva /Acción preventiva
9. ¿Es eficaz la acción correctiva o preventiva implementada?: Si: Continuar con la actividad No. 9. No: Continuar con la actividad No 4.		
10. Cerrar la acción correctiva y/o preventiva: Cerrar la acción en el módulo de mejora de la SUITE VISION de acuerdo a las políticas de operación del presente procedimiento.	Profesionales de los procesos que levantan acciones. Auditor Interno	Módulo de Mejora Acción correctiva /Acción preventiva



DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
11. Preparar el informe sobre el estado de las acciones correctivas y preventivas: Generar un informe de la implementación de acciones correctivas y preventivas, soportado por gráficas, comentarios y análisis que sean necesarios para ser presentado a la Revisión por la Dirección teniendo en cuenta los siguientes puntos: • Principales acciones correctivas y preventivas implementadas. • Las acciones correctivas y preventivas totales y las pendientes de cierre para cada caso. • La proporción de acciones correctivas y preventivas implementadas eficaces con respecto a las totales implementadas, la proporción pendiente de cierre para cada caso. • Principales áreas, proyectos y procesos internos impactados por las acciones correctivas y preventivas implantadas.	Profesionales del Grupo de Sistemas de Gestión	Informe y/ presentación de estado de acciones de mejora

7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Manual de Modulo de Mejora de SUITE VISION.