

Jefatura de Calidad y/o empresas de certificación (BVQI)	Gerencias y Áreas operativas.
<p>1 Generan el reporte, la no conformidad o la observación.</p> <p>2 Se registran, los reportes, no conformidades u observaciones en el formato <b>F-GCM-28 Control de mejoramiento y seguimiento de Calidad</b>. Con el fin de dar seguimiento de los reportes.</p> <p>3 Se registran, los reportes, no conformidades u observaciones en el formato <b>F-GCM-27 Solicitud de Acciones correctivas o de mejora</b>. En donde se establecen las <u><b>fechas máximas</b></u> de respuesta y se envían vía correo electrónico a el responsable.</p>	<p>4 El responsable es el encargado de registrar las respuestas en el formato <b>F-GCM-27 Solicitud de Acciones correctivas o de mejora</b>. <u><b>Antes de la fecha máxima,</b></u> estableciendo análisis de causa raíz y <u><b>planes de acción</b></u> posterior se envían a el área de Calidad por correo electrónico, para la validación.</p>

Jefatura de Calidad y/o empresas de certificación (BVQI)

Gerencias y Áreas operativas.

5

Se recibe la respuesta registrada en el formato **F-GCM-27 Solicitud de Acciones correctivas**, si cumple con los requisitos (**Análisis de causa raíz y plan de acción**) se registra en el formato **F-GCM-28 Control de mejoramiento y seguimiento de Calidad**. Donde se actualiza y *se registra el reporte y el plan de acción*, con las fechas propuesta. Si no cumple debe ser evaluada nuevamente la respuesta.

6

Se envía, el estado de los reportes al área, con el fin de que tengan en cuenta las *fechas limites de cierre de los planes de acción*.

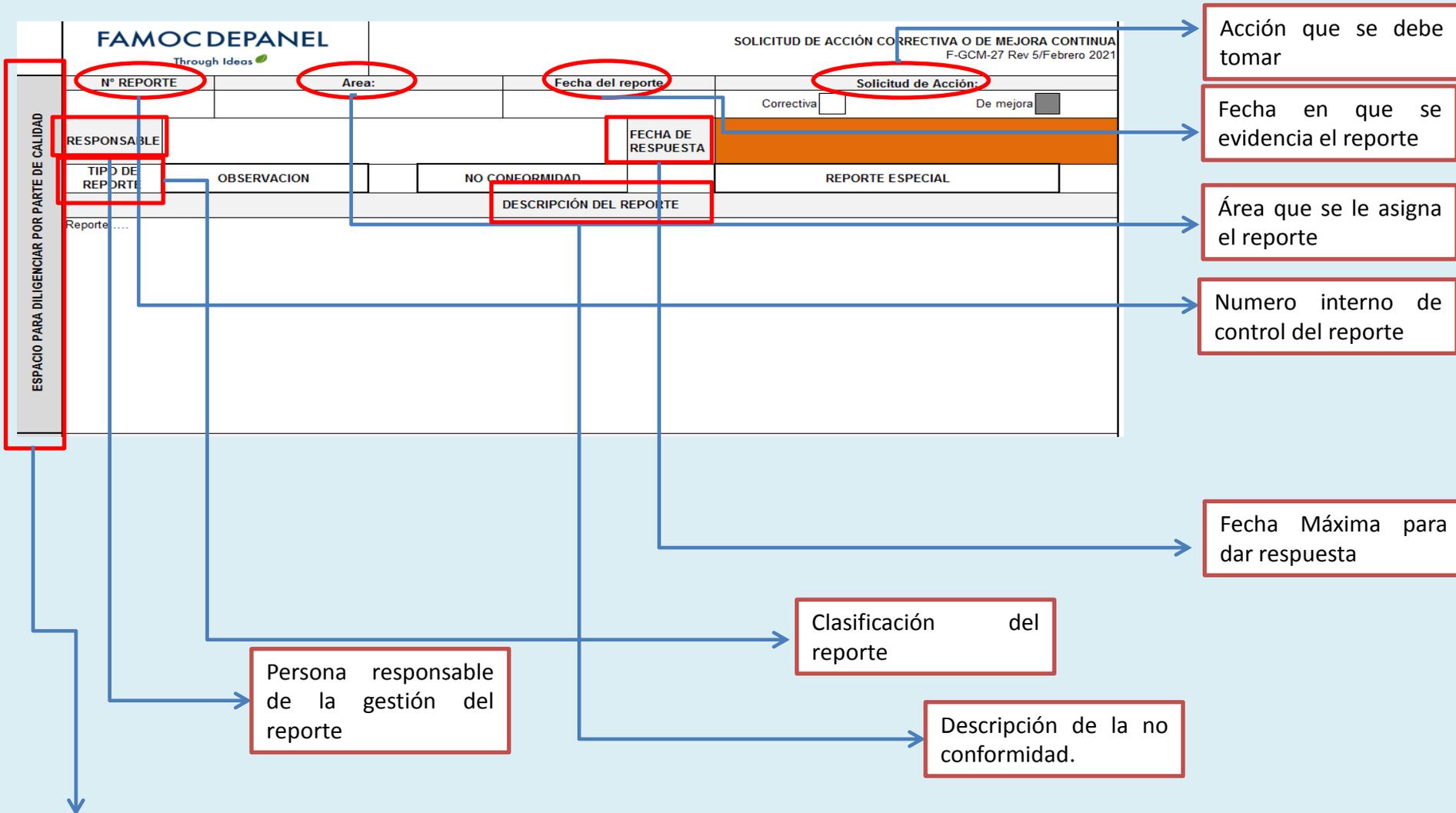
8

Se envía, correo confirmando el cierre del plan de acción. Con lo cual se le da cierre a el reporte

7

Envía los soportes de las acciones realizadas, pueden ser (**pantallazo, fotos etc.**) Con las cuales se pueda dar cierre a el plan de acción, estas evidencias deben ser enviadas, *Antes de la fecha propuesta de envió, y deben referenciar el reporte a el cual cierran la evidencia.*

# F-GCM-28 Formato solicitud de Acciones correctivas



Nota: Todo este espacio es diligenciado por el Jefe de Calidad.

ESPACIO PARA DILIGENCIAR POR PARTE DE LA GERENCIA O PERSONA RESPONSABLE	ANÁLISIS DE CAUSAS			
	PLAN DE ACCIÓN (Para evitar reincidir en el problema o no conformidad)			
	Tareas / Actividades	Area	Responsable	Fecha de envío

Se registran las actividades que solucionan la causa raíz.

Área, que realiza el plan de acción.

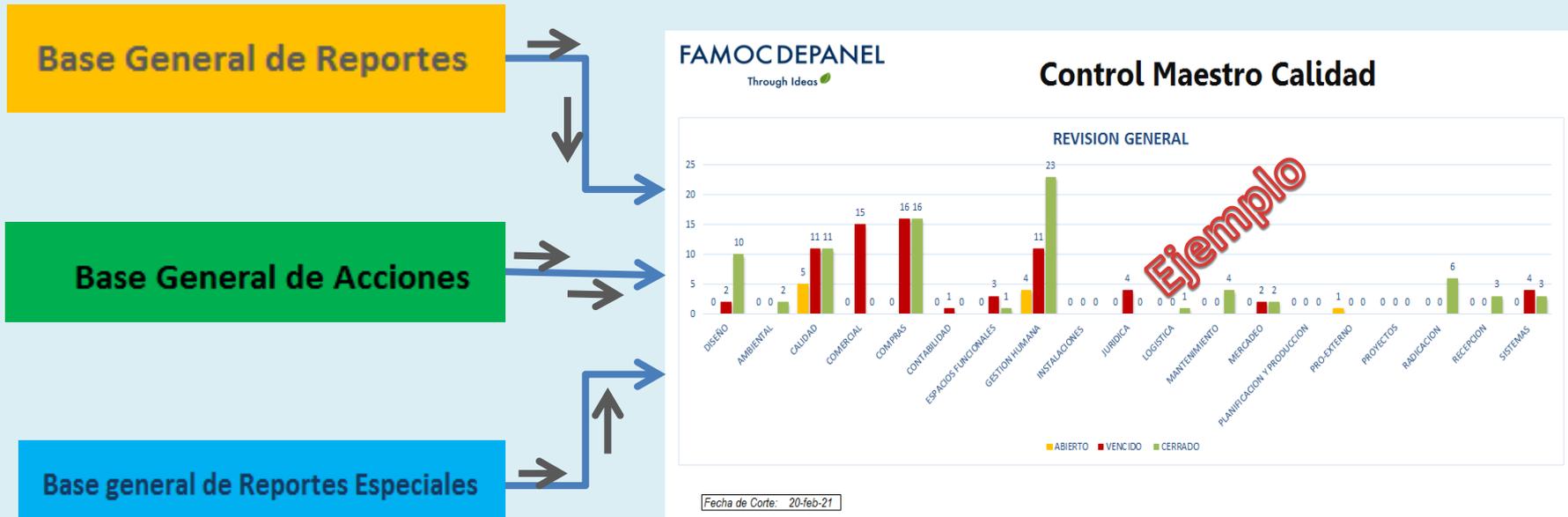
Persona responsable de solucionar el plan de acción.

Fecha de envío del plan de acción

Se debe realizar el análisis de causa raíz.

1. La causa fundamental no es simplemente repetir el hallazgo, es la causa directa de la cuestión.
2. Buen análisis para determinar la verdadera causa raíz: por ejemplo, alguien no han seguido un proceso sería causa directa; determinar por qué alguien no siguió un proceso conduciría a la verdadera raíz del problema.
3. La declaración de causa raíz debe centrarse en un solo tema sin ningún tipo de preguntas obvias "por qué". Si una pregunta "por qué" puede ser razonablemente una respuesta sobre el análisis de las causas, esto indica que el análisis no fue lo suficientemente lejos.
4. Asegúrese de que la causa principal responde a la pregunta: "¿Qué en el sistema falló de tal manera que se produjo el problema?"
5. Culpar al empleado no será aceptada como la única causa de la raíz
6. Resolver los problemas del proceso, así como lo que falló en el sistema.

# F-GCM-28 Control de mejoramiento y seguimiento de Calidad



El control maestro recopila todos los reportes, acciones y (RE) controlando cada uno **por la fecha de vencimiento**, ejemplo de vencimientos:

Si fue generada una no conformidad, esta cuenta como (uno) 1, si no se contesta en la fecha, se genera un (1) vencimiento, (por el reporte). Si tengo un (1) plan de acción propuesto para dar solución a la no conformidad y no se contesta a tiempo se genera un (1) vencimiento. De igual forma pasa con los (RE)

Así, mensualmente en el control enviado por calidad se muestra la sumatoria de todos los vencimientos .

## Estado de los reportes

 ABIERTO

El reporte se encuentra abierto, es decir no esta vencido y esta a la espera del envío de los planes de acción.

 CERRADO

Cierre del reporte

 VENCIDO

Estado no deseado del reporte, evidencia falta de gestión.

Mensualmente el Jefe de Calidad verificará el registro **F-GCM-28 Control de mejoramiento y seguimiento de Calidad** y enviara la información a las áreas con el fin de dar a conocer el estado de los vencimientos, esto no exime a los Gerentes ni Lideres de Proceso de cumplir con las fechas y cumplimientos, con lo cual se mantendrán informados del estado de los reportes.