

Registro de Mejora Continua

Identificación			
Responsable de la eficacia:		Fecha:	Folio: aa-mm-día
Quién Solicita:	INTERA		
Clasificación de la Acción (*):	<input type="checkbox"/> Correctiva	<input type="checkbox"/> Corrección	
	<input type="checkbox"/> Mejora Continua	<input type="checkbox"/> Proceso: _____	
Detectado por:	<input type="checkbox"/> Auditoria interna	<input type="checkbox"/> Auditoria Externa	<input type="checkbox"/> Revisión por la rectoría
	Otros (Indicar fuente):		
Registro o descripción de la No conformidad/hallazgo/Mejora (Incluir <i>Requerimiento, Hallazgo y Evidencia</i>)			

Análisis (solamente en caso de acción correctiva)	
Análisis de la(s) causa(s) raíz	
La falta de una mayor capacitación e involucramiento de los responsables	
Técnica para el análisis de los problemas y detección de la causa raíz	
<input type="checkbox"/> Diagrama Ishikawa	<input type="checkbox"/> Lluvia de ideas
<input type="checkbox"/> Los 5 porqués	<input type="checkbox"/> Otro(s): _____
Nota: Anexar análisis por la parte trasera de la hoja	

Descripción de la solución					
Acción(es)	Responsable(s) de implementación y seguimiento		Fecha compromiso	Responsable(s) de la verificación	Evidencia
	Iniciales	Firma(s)			
Acción inmediata: Corrección y/o acción contenedora de la situación indeseable o de riesgo asociado					
Valoración del Riesgo/oportunidad (responsable de la eficacia / SGC01)					
Analizar si el riesgo / oportunidad ya está considerado y si sus medidas de control son efectivas para abordar el riesgo / oportunidad)					
Monitoreo y revisión (revisión del RESGC24 "Análisis de riesgo FODA"):					

Para ser llenado exclusivamente por el SGCA.

Verificación de la eficacia						
Verificó:	SGC01 <input type="checkbox"/>	SGC02 <input type="checkbox"/>	SGC03 <input type="checkbox"/>	SGC04 <input type="checkbox"/>	Fecha de verificación:	
	Nombre y firma:					
Resultados de las acciones tomadas (No conformidad/mejora continua/riesgo-oportunidad):			¿Fue eficaz? SI <input type="checkbox"/>			
			NO (Levantar otro RESGC10) <input type="checkbox"/>			
Cerrada por SGC01:	Nombre:	Firma:	Fecha:			

(*) Conceptos			
Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad (NC) detectada.	Corrección: Acción inmediata tomada para corregir una no conformidad, no asegura eliminación de la causa raíz.	Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos. Proceso: Indicar de cuál de los 11 procesos se deriva la acción de mejora continua.	Riesgo: El efecto de la incertidumbre sobre el establecimiento y logro de los objetivos de la organización.

Guía para el uso de técnicas para el análisis de los problemas y detección de la causa raíz

5 PORQUÉ'S (se deben formular al menos 5 preguntas)

1. Hacer la pregunta ¿porque sucede el problema?
2. Identificar y en listar todas las respuestas.
3. Empezar el siguiente porque con la primera respuesta y continuar formulando más preguntas a partir de las respuestas anteriores.
4. Cuando no se puede contestar las preguntas significa que se ha llegado al final del análisis
5. Enunciar la Causa raíz a partir del análisis realizado.

LLUVIA DE IDEAS

Es la técnica para generar en forma colegiada o en colaboración ideas más conocidas.

Etapas del proceso:

1- Calentamiento:

Ejercitación del grupo para un mejor funcionamiento colectivo.

2- Generación de ideas.

Se establece un número de ideas al que se quiere llegar.

Se marca el tiempo durante el que se va a trabajar.

Considerar las siguientes cuatro reglas fundamentales:

- Toda crítica está prohibida
- Toda idea es bienvenida
- Generar tantas ideas como sea posible
- El desarrollo y asociación de las ideas es deseable

Los participantes dicen todo aquello que se les ocurra de acuerdo al problema planteado y guardando las reglas anteriores.

3- Trabajo con las ideas.

Las ideas existentes pueden mejorarse mediante la aplicación de una lista de control; también se pueden agregar otras ideas.

4- Evaluación.

Tras la generación de ideas, el grupo establece los criterios con los cuales va a evaluar las ideas.

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Se puede utilizar una lluvia de ideas para listar las posibles causas que generaron el problema, posteriormente se clasifican y registran dentro del diagrama como Mano de obra, Maquinaria, Método, Medio ambiente, Medición, Materiales y otros.

