

## Objetivos del módulo

El objetivo de este módulo es establecer una metodología para realizar y gestionar las acciones de mejora llevadas a cabo por la Organización. Las acciones de mejora pueden ser de diferentes tipos:

- Acción preventiva: incide sobre una potencial no conformidad para prevenir que algo suceda.
- Acción correctiva: incide sobre la causa de una no conformidad para evitar que algo vuelva a producirse.
- Mejora: cualquier acción de mejora del Sistema de gestión.
- Tratamiento del riesgo: acciones iniciadas con la intención de reducir, evitar o transferir un riesgo en concreto. Dichas acciones se tomarán en base a una necesidad generada, normal aunque no necesariamente, a partir del resultado de una evaluación.
- Oportunidad de mejora: cualquier oportunidad de mejora del Sistema de Gestión. Son acciones con un componente estratégico asociado a la mejora y habitualmente surgirán a partir de un análisis previo del entorno, tanto interno como externo, de la Organización, de revisiones por la Dirección o de cualquier otra fuente de análisis.

## Acciones de mejora

Las acciones de mejora introducidas se mostrarán en la lista de acciones de mejora, en la parte izquierda de la ventana del módulo. Los datos de ficha correspondientes a cada acción de mejora se mostrarán en la parte derecha.

En la lista de acciones de mejora se pueden establecer los filtros de fecha, tipos, clases, áreas y proceso asociado. Por defecto, se ocultarán las acciones cerradas.

### Creación de acciones de mejora

Para dar de alta una nueva acción de mejora nos situaremos en la lista de acciones de mejora, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:



- A través del menú: elegir “Archivo / Nuevo”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Añadir”

Se abre la Ficha de acción de mejora. En ella se especifica la Fecha de detección, la Clase y el Tipo de acción de mejora, así como el Asunto (resumen de la acción, por ejemplo "Reducir gastos en producción"). También tenemos el botón de “Causa”, donde podemos describir la causa de la realización de dicha acción.

Se le asigna el Proceso relacionado con dicha acción. A continuación se redacta, en Acción, lo que se va a realizar.

Se debe especificar la persona Responsable de la ejecución de la acción de mejora. Así mismo se asignará una Fecha límite para realizar la acción. Por defecto aparece el responsable del proceso.

La acción de mejora se mantendrá en Estado "Pendiente" mientras se ejecuta dicha acción.

### **Modificación de las acciones de mejora**

Para modificar una acción de mejora existente nos situaremos sobre ella en la lista de acciones de mejora, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre ella
- Pinchar en cualquiera de los campos activos de la ficha de la norma
- Pulsar la tecla “Intro”

### **Borrado de acciones de mejora**

Para borrar una acción de mejora nos situaremos sobre ella en la lista de acciones de mejora, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Eliminar”



- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Eliminar”
- Pulsar la tecla “Supr”

### Resultado de la acción de mejora

Tras la realización de la acción de mejora se debe comprobar el resultado. En la casilla correspondiente se especificará dicho Resultado, por ejemplo: "Ha sido eficaz, se han reducido los gastos en un x%".

### Cierre de la acción de mejora

Para cerrar un objetivo accederemos a la ficha de acción de mejora y pincharemos sobre el botón “Cerrar”. Si el campo Fecha de cierre está en blanco almacenará en dicho campo la fecha actual.

La acción cerrada desaparecerá de la tabla de acción de mejora si tenemos marcado “Ocultar cerradas”. Para hacerlas visibles tendremos que desmarcar la casilla.

### Búsqueda de acciones de mejora

Desde esta ventana se puede realizar la búsqueda de acciones de mejora, a fin de poder localizar una en concreto de forma fácil y rápida. Estas búsquedas se pueden llevar a cabo igualmente en las ventanas de archivos asociados.

- Para realizar la búsqueda hay que posicionarse sobre la tabla de acciones de mejora y pinchar en el icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas. Se escribe la palabra clave y se la da a “Buscar”. Si queremos seguir buscando en la misma lista con la misma palabra clave pinchamos en “Buscar siguiente”.
- También se puede hacer pinchando en “Herramientas / Buscar o buscar siguiente”.

### Archivos asociados

Mediante esta opción es posible asociar documentos a cada acción de mejora que hayamos dado de alta. Así, por ejemplo, podemos añadir las imágenes, informes o cualquier otro archivo que tenga relación con la acción en cuestión.



Para asociar documentos a una norma nos situaremos sobre ella en la lista de acciones de mejora, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Herramientas / Archivos asociados”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Archivos”
- Pinchar sobre el botón de “Archivos” situado en la esquina superior derecha de la ficha de la norma.

## Origen de acciones de mejora

En la lista de acciones y en la propia ficha de la acción puede aparecer un icono que se corresponde con el origen de la acción de mejora. Una acción de mejora puede iniciarse a partir de:

- Una incidencia.
- Una revisión por la dirección.
- Un objetivo conseguido.
- Un objetivo no conseguido.
- Una encuesta de satisfacción de clientes.
- Un elemento de mantenimiento.
- Un riesgo.
- Una normativa.

Cuando la acción de mejora se inicia a partir de una incidencia, puede mostrarse además un segundo icono que identificará si se trata de:

- Una incidencia en auditoría interna.
- Una incidencia en mantenimiento.
- Una incidencia en normativas.

Pinchando sobre cada icono podremos ver la ficha del ítem del que procede la acción de mejora.



## Envío por correo electrónico

Es posible enviar por correo electrónico los informes generados en este módulo a los diferentes puestos de la Organización y consultar el registro de envío.

- Para enviar una acción, se selecciona la acción en la lista de acciones y se pincha en el icono del sobre. También se puede realizar seleccionando en el menú Herramientas/Envío a responsables.
- Desde esta misma pantalla se pueden enviar informes por puestos, mediante Herramientas/Envío de informes por puestos, y consultar los registros de envío mediante la opción Herramientas/Registros de envío.
- Si se tiene configurado el envío automático, al dar de alta una acción de mejora se podrá enviar por correo automáticamente.

## Informes

En este módulo se pueden obtener los siguientes informes:

- Listado de acciones de mejora: se genera un listado de todas las acciones de mejora con los siguientes datos: fecha, asunto/origen proceso asociado, responsable, estado, fecha de cierre y evaluación.
- Resumen de acciones de mejora: en él se especifica el asunto o resumen de dicha acción, el proceso asociado, el responsable de dicha acción, el estado (Pendiente o Cerrada) y la fecha en la que se cerró.
- Análisis de acciones de mejora: nos genera un documento donde se representa gráficamente un análisis de las acciones de mejora, siendo las siguientes: estado de acciones de mejora, acciones de mejora por mes, acciones de mejora por proceso, origen de acciones de mejora, acciones de mejora por tipo, acciones de mejora por clase, eficacia de las acciones.
- Ficha de acción de mejora: se genera un documento donde se especifican los datos de la acción de mejora seleccionada: fecha, asunto, procesos, responsable, descripción, resultados obtenidos, estado y fecha de cierre.

