

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		1	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA
--

FIRMAS

REVISÓ: CYNTHIA TOVAR CASAS
 JEFE DE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE
 PROYECTOS Y AUDITOR LIDER DEL SISTEMA
 INTEGRAL DE GESTIÓN

MARTHA ELENA GIL TABOADA
 GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

I. GERARDO OTEIZA FERNÁNDEZ
 DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y
 PROYECTOS
 (ADMINISTRADOR DEL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN)

AUTORIZÓ: MARCO TULIO SANDOVAL RODRÍGUEZ
 SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA
 (REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL
 SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN)

ÍNDICE

I.	Objetivo	2
II.	Alcance	2
III.	Referencias normativas	2
IV.	Políticas	2
V.	Descripción de las actividades	4
VI.	Diagrama de Flujo	6
VII.	Plan de Calidad	8
VIII.	Control de cambios	9
IX.	Glosario	9
X.	Anexos	9

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		2	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11
NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA				

I. OBJETIVO

Establecer los criterios que permitan implementar acciones orientadas a mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integral de Gestión de Pronósticos para la Asistencia Pública.

II. ALCANCE

Aplica a todos los procesos incluidos en el Sistema Integral de Gestión de la Entidad.

III. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2008
- Norma ISO/IEC 27001:2005
- Estándar WLA-SCS:2006
- Norma Británica BS 25999-2:2007
- Marco de Responsabilidad Social
- Norma ISO/IEC 20000-1:2005
- PAS 99:2006
- Manuales Administrativos de Aplicación General

IV. POLÍTICAS

1. Sólo se considerarán como acciones de mejora, aquellos proyectos que generen un valor agregado a la operación de Pronósticos o se constituyan como una oportunidad de negocio para la Entidad.
2. La Acción de Mejora debe ser apropiada a las causas que la determinan, como resultado de la revisión de la operación de los procesos, los documentos registrados en los Sistemas de Gestión de la Entidad o por una mejora organizacional, operativa y/o informática que implique eficientar todo o una parte de un proceso.
3. El líder del proyecto debe describir el objetivo de la mejora a implementar de acuerdo al procedimiento **SGI-PRO-26 Administración de Proyectos de la Entidad**.
4. El líder del proyecto debe dar seguimiento y verificar la efectividad de la Acción de Mejora.
5. El personal de la Gerencia de Administración de Proyectos, en caso de ser necesario, podrá apoyar en la planificación de la acción de mejora a implementar.
6. El líder del proyecto, cuando detecte que el plan de trabajo de la acción de mejora, no se está cumpliendo en tiempo y forma, debe solicitar a la Gerencia de Administración de Proyectos su autorización para la extensión de las fechas establecidas de cierre.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		3	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA

7. El avance de las acciones realizadas por el equipo de trabajo, deberá publicarse semanalmente en el Tablero de Administración de Proyectos.
8. Al concluir el cierre de la mejora, el administrador debe solicitar al líder del proyecto, los entregables de la mejora implementada.
9. Adicionalmente, el Administrador del proyecto puede solicitar la documentación de soporte que avale el cumplimiento del Plan de Acciones.
10. Si del resultado de la mejora del equipo de trabajo se derivan modificaciones a la operación de los procesos, el responsable del proceso debe emitir una solicitud de intervención (sólo si se considera necesario) y de cambio a la documentación, para actualizar la documentación correspondiente en el Sistema Integral de Gestión..

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		4	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA

V. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. DUEÑO Y/O RESPONSABLE DEL PROCESO	1.1	Identifica la necesidad de aplicar una acción de mejora, derivado del análisis del proceso o de una oportunidad de negocio.	
	2.1	Requisita el Acta de constitución del Proyecto registrando en el formato el objetivo y /o beneficios a obtener de la mejora detectada y la envía a la Gerencia de Administración de Proyectos para su registro. Ver SGI-PRO-26 Administración de Proyectos de la Entidad.	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO
2. LÍDER DEL PROYECTO	2.2	Conforma el equipo de trabajo que se hará cargo de implementar la mejora.	
	2.3	Convoca a reunión con el equipo de trabajo designado para acordar las acciones a tomar.	
3. EQUIPO DE TRABAJO	3.1	Revisan la mejora detectada, objetivos y beneficios esperados.	
	3.2	Anotan y acuerdan en el Plan de Trabajo, las actividades a realizar, responsables y tiempos. El responsable de la mejora, se puede apoyar con minutas de acuerdos.	PLAN DE TRABAJO
4. LÍDER DEL PROYECTO	4.1	Entrega al Gerente de Administración de Proyectos el plan de trabajo determinado.	PLAN DE TRABAJO
	4.2	Elabora el Plan de gestión del Proyecto y lo envía a la Gerencia de Administración de Proyectos para su registro. Ver SGI-PRO-26 Administración de Proyectos de la Entidad.	PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO
5. ADMINISTRADOR DE PROYECTO	5.1	Realiza semanalmente seguimiento a la mejora y revisa que las actividades estipuladas en el plan de trabajo se lleven a cabo en tiempo y forma.	PLAN DE TRABAJO
	5.2	Publica semanalmente en el Tablero de Administración de Proyectos los avances obtenidos en la mejora, los cuales son revisados por el comité Directivo.	TABLERO DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		5	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11

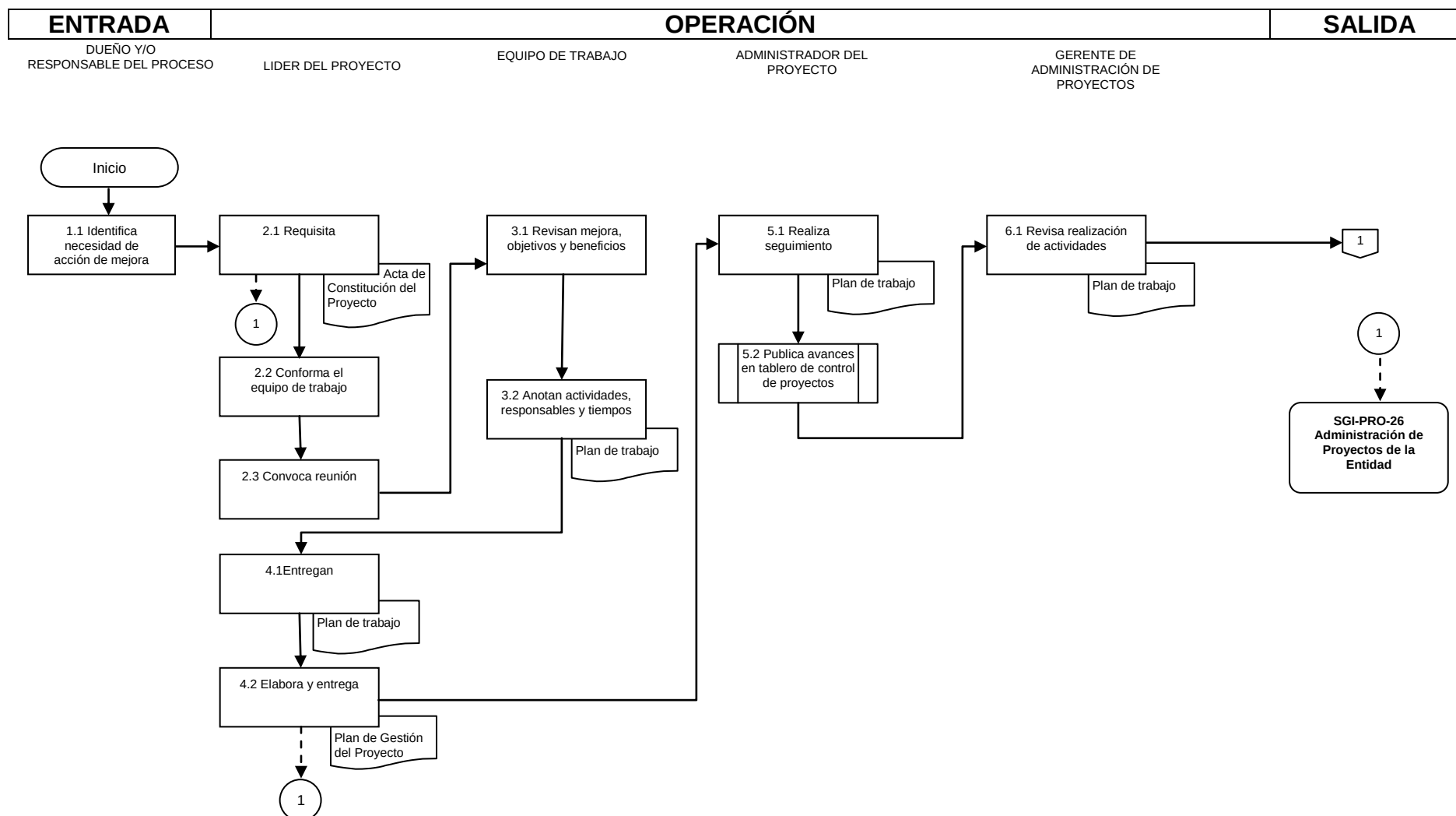
NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA
--

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
6. GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	6.1	Revisa que se lleven a cabo las actividades definidas en los Planes de Trabajo en tiempo y forma.	PLAN DE TRABAJO
7. LÍDER DEL PROYECTO	7.1	Verifica que los objetivos de la mejora hayan sido cumplidos y que la mejora haya sido efectiva y elabora el Informe Final del Proyecto en colaboración con el Administrador del proyecto. Ver Plan de Calidad.	INFORME FINAL DEL PROYECTO
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		6	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA

VI. DIAGRAMA DE FLUJO.



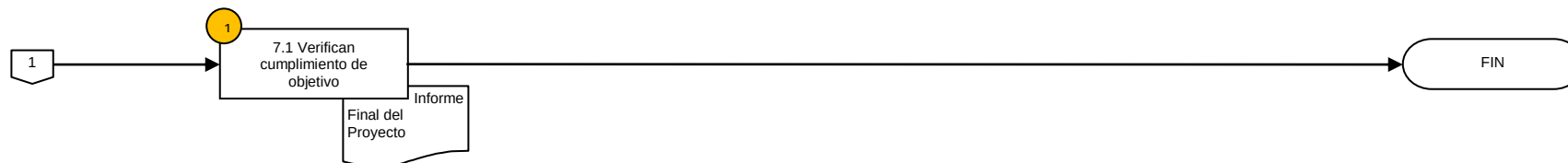
	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		7	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA

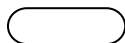
ENTRADA	OPERACIÓN	SALIDA
---------	-----------	--------

LÍDER DEL PROYECTO

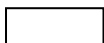
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN



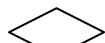
PUNTO DE CONTROL



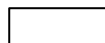
INICIO / FIN



PROCESO / ACTIVIDAD



DECISIÓN



DOCUMENTO / REGISTRO



BASE DE DATOS



SISTEMA



CONECTOR EN LA MISMA PÁGINA



CONECTOR EN OTRA PÁGINA



ARCHIVO

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		8	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA

VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Verifica que los objetivos de la acción de mejora hayan sido cumplidos.	Líder del proyecto	Cada que se concluye una acción de mejora.	- Se cubierto hayan las actividades planeadas - Se logren los beneficios planeados.	- Actividades cubiertas - Beneficios logrados	Informe Final del Proyecto	Solicitar al responsable del proceso analice las causas de incumplimiento y realice actividades extraordinarias para alcanzar los objetivos fijados.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		9	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-07		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	11

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN DE MEJORA

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
06	Se modifican actividades, políticas para incluir el Control de Solicitudes de Acciones y se cambia en código del documento derivado del cambio de nomenclatura de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Junio 2007
07	Adecuación del Documento para hacerlo compatible entre los Sistemas de Gestión implantados en la Entidad	Septiembre 2007
08	Se adecua el procedimiento conforme a la operación actual conforme a la forma de trabajo de la oficina de proyectos.	Noviembre 2008
09	Incorporación de Diagrama de Flujo y Plan de Calidad.	Febrero 2009
10	Adecuación del documento a la Norma ISO 9001:2008, inclusión de referencias al Sistema de Gestión de Responsabilidad Social y adecuación a las políticas.	Septiembre 2009
11	Actualización del auditor líder en el apartado de firmas, incorporación de las normas PAS 99:2006, ISO/IEC 20000-1:2005 y Manuales Administrativos de Aplicación General en referencias normativas; modificación en el apartado de firmas, objetivo y política 10 en relación a la referencia del Sistema Integral de Gestión.	Junio 2011

IX. GLOSARIO

Acción de Mejora:

Acción tomada para lograr un desarrollo eficiente de la Institución en los diferentes ámbitos de su operación, con la cual proporciona u obtiene para sí beneficios en costo, calidad y servicios.

X. ANEXOS

No Aplica