


<p>Revisión 00</p> <p>Fecha: 27/03/2019</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>Oportunidades de mejora</p> <p>Página 1 de 2</p>	
---	--	--

- 1. OBJETIVO Y ALCANCE:** establecer las pautas y mecanismos para el tratamiento de las no conformidades, acciones correctivas, oportunidades de mejora, y quejas y/o sugerencias que tiendan a la mejora continua del SGC del CUCAIBA; entendiendo esta retroalimentación como proceso sistémico, dinámico y prioritario que atraviesa todo nuestro SGC.

Este procedimiento aplica a todos los procesos, actividades y agentes comprendidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

CUCAIBA: Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

CGC: Comité de Gestión de la Calidad

NC: No conformidad

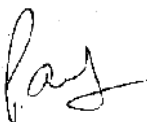

AC: Acción correctiva

QS: Quejas y sugerencias


OM: Oportunidad de mejora

3. NORMATIVA RELACIONADA

NORMA ISO 9001

Elaboración: 12/04/2018	Revisión: 20/03/2019	Aprobación: 27/03/2019
<p>Participantes del proceso: Diego Salas, Jimena Rossi (Expertos en Gestión Pública).</p> <p>Equipo de Calidad: Paula Jimenez, Juan Pastrello, Nora Laza</p>	<p>Responsable del proceso: Equipo de Calidad</p> 	<p>Comité de Calidad: M. Gabriela Nanni</p> 

Los documentos impresos no tienen validez. La única versión controlada se encuentra en el sitio web www.cucaiba.gba.gov.ar, apartado Uso Interno/Gestión de Calidad/Documentación

<p>Revisión 00</p> <p>Fecha: 27/03/2019</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>Oportunidades de mejora</p> <p>Página 2 de 2</p>	
---	--	--

4. PROCEDIMIENTO

- 4.1** Si la oportunidad de mejora o sugerencia proviene de un agente participante de un proceso, debe enviar por correo electrónico a calidad@cucaiba.gba.gov.ar su mensaje con nombre y apellido, breve descripción, y sector al que pertenece. También se considerarán las oportunidades de mejora que surjan de los relevamientos que se realizan en el organismo desde el equipo de Calidad, como así también mediante recomendaciones de la Alta Dirección.
- 4.2** El equipo de calidad registra en planilla de Excel “Oportunidades de mejora”, en Dropbox de acceso limitado del equipo de Calidad.
- 4.3** El equipo de Calidad clasifica el mensaje si corresponde a: No Conformidades, Oportunidades de Mejora, quejas y/o sugerencias.
- 4.4** El equipo de Calidad analiza y da tratamiento si corresponde, o lo eleva al CGC; registrando el estado de avance en planilla “Oportunidades de mejora” del Dropbox.
- 4.4.1** Ya sea que el tratamiento sea por parte del CGC o por el Equipo de Calidad (del Departamento de Gestión de la Calidad y Monitoreo); para las No Conformidades, el se debe analizar, revisar, proponer, y de ser necesario reformular y realizar la acción correctiva correspondiente a la NC. En el caso de NC reiteradas, se procederá al análisis de causa para luego aplicar la acción correctiva necesaria para su implementación. Todo debe quedar registrado en la planilla “Oportunidades de mejora” del Dropbox.
- 4.5** El equipo de Calidad comunica al agente que envió el mensaje el estado de avance y/o su resolución, desde la cuenta oficial calidad@cucaiba.gba.gov.ar.
- 4.6** El seguimiento de la implementación y la eficacia de la acción tomada debe registrarse en la planilla “Oportunidades de mejora” del Dropbox.

5. REGISTROS ASOCIADOS

Nombre del registro	Almacenamiento	Responsable
Mail calidad@cucaiba.gba.gov.ar	PC local Departamento de Gestión de la Calidad y Monitoreo	Equipo de Calidad
Planilla “Oportunidades de mejora”	Dropbox de acceso restringido al Equipo de Calidad	Equipo de Calidad