



OBJETIVO Y ALCANCE

Diseñar un método y herramienta que facilite el compartir o intercambiar conocimientos, proponer soluciones o mejora ante diferentes casos que puedan presentarse en las actividades diarias, procedimientos, eventos u otros que se consideren de impacto para mi unidad administrativa y/o ayuden a otra unidad a mejorar.

Es un medio inicial utilizado para dar cumplimiento a uno de los requisitos de la norma ISO 901:2015:

"Punto 7.1.6 Conocimiento de la Organización"

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que se a necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. ..."

¿QUE ES UN ACUERDO INTERNO?

Es la decisión basada en un objetivo establecido, tomada en común acuerdo por varias personas dentro de una misma unidad administrativa o varias, dentro de la misma institución. También puede ser la conformidad o armonía entre personas o aceptación de una situación, una opinión, entre otras, conyevando una serie de acciones, tiempos y metas a cumplir.

IMPORTANCIA DEL ACUERDO INTERNO

En la actualidad cualquier empresa o institución está expuesta constantemente a decisiones que pueden ser tomadas sin considerar a las demás partes de la entidad y esto puede afectar el cumplimiento de su misión y sus objetivos.

La elaboración de acuerdos es vital para tener un equipo de trabajo productivo y exitoso, ya que es una habilidad necesaria para tomar decisiones y buscar soluciones, y que se logre el mayor nivel de aceptación en el grupo, de esta forma se evitarán tensiones innecesarias y el retraso en la resolución de problemas.

En la elaboración de acuerdos es indispensable tener en cuenta varios factores: el propósito y expectativas que se tiene de estos, el rol que va a cumplir cada empleado, las necesidades del equipo y las habilidades blandas que son necesarias para cumplir este pacto. Asimismo, es esencial siempre mantener una comunicación abierta en la que cada uno de los integrantes del equipo, exprese sus opiniones sobre lo acordado, para que se despejen todo tipo de dudas y se aclaren los puntos que generen algún tipo de conflicto.

El desarrollo de acuerdos entre miembros de un equipo es de extrema importancia ya que permiten que cada individuo trabaje al máximo de sus capacidades, desempeñando el rol al que mejor se ajusta y siendo consciente de que el resto de su grupo está haciendo lo mismo. Asimismo, que el grupo se alinearé para cumplir los objetivos de la empresa gracias a un sentimiento colectivo de determinación y un conjunto de normas y expectativas establecido.



INFORMACIÓN ESPECÍFICA REQUERIDA EN EL FORMATO

Cada acuerdo maneja un correlativo de acuerdos interno; este será manejado en el SGC como formato y no formulario codificado para adaptarse a las necesidades de cada unidad.

Título de la Situación antes descrita:

Etiquetar la situación presentada con un Título que englobe y resuma la problemática.

NOMBRE QUE LE DA A LA ALINEACIÓN O ACUERDO A REALIZAR
<i>Ejemplo. Mejora en el envío de papelería completa y correcta</i>

Descripción de la Situación:

Presentar el problema, razón, inconveniente que existe de forma clara.

SITUACIÓN ACTUAL (Razones, inconvenientes, problemática, incumplimiento)
A. <i>Ejemplo. Actualmente existe demora en entrega de papelería completa</i>
B.
C.

Nombre de la Meta o Resultado:

Establecer la meta o el resultado al que se quiere llegar para resolver el problema.

META O RESULTADO IMPORTANTE QUE SE VE AFECTADO
<i>Ejemplo. Mantener un tiempo máximo de respuesta de 3 días</i>

Descripción de Compromisos:

Lista las actividades a realizar por parte de cada responsable alineados a resolver la situación analizada describiendo fechas límites para entrega de resultados y firmas de conocimiento y compromiso.

COMPROMISOS			
Acciones / responsables / fechas			
UNIDAD ADMON 1	UNIDAD ADMON 2	UNIDAD ADMON 3	UNIDAD ADMON 4
Responsable:	Responsable:	Responsable:	Responsable:
Compromisos	Compromisos	Compromisos	Compromisos
Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma	Firma

* Llenar únicamente las columnas que considere, no necesariamente las 4.



**Autoevaluación de la unidad:**

Establecer una fórmula de medición del Indicador.

Establecer la Meta del indicador en coherencia con la meta establecida inicialmente en el acuerdo.

Dar una Temporalidad a la medición del indicador.

Explicar ampliamente el por qué fue eficaz el indicador describiendo los medios de verificación.

AREA DE AUTOEVALUACION DE LA EFICACIA			
Indicador	Meta	Temporalidad	Eficacia (Explicar)

Observaciones Generales:

¿QUE DEBO PROCURAR?

Involucrar al equipo de trabajo en el acuerdo para que todos tengan conocimiento del mismo.

Analizar situaciones primeramente internas y posteriormente externas a la unidad administrativa.

Si se involucra otra unidad, pedir opinión y posteriormente firma para demostrar su conocimiento y compromiso con el acuerdo.

Plasmar acciones coherentes a la mejora de la situación detectada.

No abrir más de 3 acuerdos simultáneamente.

No plasmar acuerdos con temporalidad superior a los 10 meses.

Establecer indicadores medibles a corto plazo.

Compartir las buenas prácticas, y resultados alcanzados.





¿QUIEN ES RESPONSABLE Y COMO LO ACTUALIZO?

Es responsabilidad del líder del proceso el registro, actualización y seguimiento de los acuerdos establecidos.

La Dirección de procesos maneja el inventario total de acuerdos a nivel institucional, apoyando al registro y seguimiento de los acuerdos en las diferentes unidades administrativas, por lo que estos deben ser informados en cada actualización a la dirección.

Será manejada física y digitalmente por las unidades relacionadas en el acuerdo, debe ser revisada según la temporalidad de ejecución de acciones descrita en el mismo inicialmente y posteriormente según fechas en actualizaciones realizadas, para lo cual debe dejar descrita la fecha en el control.

Revisión: Cuatrimestral (Reuniones AD y Evaluaciones Internas)

Actualización: Mínimo 1 vez al año

BIBLIOGRAFIA

- ✓ <http://epopeyacolombia.com/F?A=Importancia-de-elaboracion-de-acuerdos-entre-miembros-de-un-equipo>
- ✓ Norma ISO 9001 :2015

