


|  |                    |             |              |
|--|--------------------|-------------|--------------|
|  | Procedimiento:     | Código      | CHAD-GI-P-04 |
|  | ACCIONES DE MEJORA | Versión:    | 00           |
|  |                    | F. Emisión: | 07/04/2017   |

# 1. **OBJETIVO**

Establecer las actividades que permitan garantizar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado (SGI) a través de la implementación de acciones de mejora; cuando existan no conformidades potenciales u oportunidades de mejora.

# 2. **ALCANCE**

A todos los procesos involucrados en el **SGI**.

# 3. **DOCUMENTO DE REFERENCIAS**

No aplica.

# 4. **DEFINICIONES**

## 4.1. **ACCIONES DE MEJORA:**

Acción tomada a partir de un análisis previo que tiene como fin mejorar la eficacia del **Sistema de Gestión Integrado**. Las acciones de mejora pueden clasificarse en:

### (1) **Acción Correctiva (Sigla: AC)**

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente para evitar su repetición.

### (2) **Acción Preventiva (Sigla: AP)**

Acción tomada para eliminar las posibles causas de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable potencial con el fin de evitar su ocurrencia.

### (3) **Oportunidad de Mejora (Sigla: OM)**

Es la sugerencia para establecer un lineamiento de mejora continua, para el Sistema de Gestión Integrado.

## 4.2. **NO CONFORMIDAD (NC):**

Incumplimiento de un requisito.

## 4.3. **NO CONFORMIDAD POTENCIAL (NCP):**

Riesgo del incumplimiento de un requisito especificado, también conocida como Observación.

## 4.4. **REQUISITO:**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

## 4.5. **SAM:**

Sigla utilizada para el formato “**SOLICITUD DE ACCIÓN DE MEJORA**”

## 4.6. **CHAD:**

Choice Aduanas

# 5. **DESARROLLO**


## 5.1. **GENERALIDADES:**

La responsabilidad del personal de CHAD es comunicar al Coordinador del SGI cualquier situación que amerite evaluar la implementación de acciones de mejora para el SGI, por lo cual se ha establecido en el cuadro a continuación, quién es el responsable de comunicar una situación de mejora, la procedencia de la solicitud y quién es responsable de generar la SAM:

| Responsable de comunicar una situación de mejora | Procedencia de SAM | Responsable Autorizado para generar la SAM |
|--|--------------------|--|
|--|--------------------|--|

| Elaboración:  | Revisión:   | Aprobación:  |
|---|---|--|
| Rossana Delgado<br>Coordinador del SGI<br>Fecha: 29/03/2017 | Rossana Delgado<br>Coordinador del SGI<br>Fecha: 29/03/2017 | Percy Napurí<br>Gerente General<br>Fecha: 07/04/2017 |

**Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento**

|  |                    |             |              |
|--|--------------------|-------------|--------------|
|  | Procedimiento:     | Código      | CHAD-GI-P-04 |
|  | ACCIONES DE MEJORA | Versión:    | 00           |
|  |                    | F. Emisión: | 07/04/2017   |


|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
| Equipo Auditor          | Auditorías   | Coordinador de SGI                       |
| Propietario de Proceso  | Revisión del SGI   | Gerente General /<br>Coordinador del SGI |
| Propietario de Proceso  | Revisión de Indicadores                                      |  |
| Gerente General         | Quejas de Clientes   | Comité de Gestión                        |
| Propietario de Procesos | Otros:<br>Revisión de Procesos<br>Propuesta de Colaboradores | Coordinador del SGI                      |

## 5.2. PROCEDIMIENTO:

| ACT.   | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE   |
|--|--|---|
| <b>01 Genera SAM.-</b>                           | Redacta la solicitud para la toma de acciones de mejora en el formato <b>“SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA” (CHAD-GI-F-13)</b> , detallando:  | <b>Personal Autorizado</b>                                |
| <b>02 Notifica la SAM.-</b>                      | Clasifica y numera la SAM de la siguiente manera: XX-AAAA, en donde:<br><br>XXX = Número correlativo de SAM (001 al N)<br>AAA = Año en curso.  | <b>Coordinador del SGI</b>                                |
| <b>03 Acción correctora (inmediata).-</b>        | Se redacta la acción inmediata que se ha tomado a fin de evitar que la no conformidad se siga repitiendo.  | <b>Responsable Asignado</b>                               |
| <b>04 Analizan las causas.-</b>                  | Analizan las causas que originaron la no conformidad (AC) o posibles causas que originarían la no conformidad potencial (AP). La herramienta a utilizar: <b>5 ¿Por qué?</b> .<br><br>Registra en la SAM, asimismo especifican una fecha de plazo de ejecución, considerando el tipo y complejidad de las acciones a tomar. | <b>Responsable Asignado</b><br><b>Coordinador del SGI</b> |
| <b>05 Comunica implantación de acción(es). -</b> | Comunica al Coordinador del SGI, la implantación de todas la(s) acción(es) ejecutadas(s), entregando las evidencias  | <b>Responsable Asignado</b>                               |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Elaboración:</b>   | <b>Revisión:</b>  | <b>Aprobación:</b>                                   |
| Rossana Delgado<br>Coordinador del SGI<br>Fecha: 29/03/2017 | Rossana Delgado<br>Coordinador del SGI<br>Fecha: 29/03/2017 | Percy Napurí<br>Gerente General<br>Fecha: 07/04/2017 |

**Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento**

|  |                           |             |              |
|--|---------------------------|-------------|--------------|
|  | <b>Procedimiento:</b>     | Código      | CHAD-GI-P-04 |
|  | <b>ACCIONES DE MEJORA</b> | Versión:    | 00           |
|  |                           | F. Emisión: | 07/04/2017   |

respectivas para la verificación de la eficacia de las acciones y determinando el plazo de verificación de eficacia.

**06 Realiza seguimiento.-**

**Coordinador del SGI**

En la fecha programada de realización de las actividades, verifica que se hayan realizado las mismas.

**07 Verifica la eficacia.-**

**Coordinador del SGI**

Verifica la eficacia de la(s) acción(es) ejecutada(s), considerando que no se haya presentado la no conformidad, o que se haya realizado la mejora respectiva. Se debe tener en cuenta un tiempo adecuado de implementación para verificar la eficacia.

**10 Registra los resultados.-**

**Coordinador del SGI**

Registra en la SAM, los resultados encontrados en la verificación de la(s) acción(es), tales como registros, entrevistas al personal, etc.

**11 Cierra SAM.-**

**Coordinador del SGI / Gerencia General**

Cierra la SAM, luego imprime el documento y solicita firmas requeridas, para el archivo correspondiente.

**13 Comunica acciones.-**

**Coordinador del SGI**

Comunica las acciones de mejora implementadas o su estado en las reuniones de Revisión del SGI.

**6. REGISTROS**

6.1. Formato: Solicitud de Acciones de Mejora (**CHAD-GI-F-13**).

**7. ANEXOS**

No aplica.

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Elaboración:</b>   | <b>Revisión:</b>  | <b>Aprobación:</b>                                   |
| Rossana Delgado<br>Coordinador del SGI<br>Fecha: 29/03/2017 | Rossana Delgado<br>Coordinador del SGI<br>Fecha: 29/03/2017 | Percy Napurí<br>Gerente General<br>Fecha: 07/04/2017 |

**Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento**