

	FORMULARIO	Código: FOR-SIG-009
	CONTROL DEL ESTADO DE LAS GESTIONES DE MEJORA (GDM)	Versión:03 Aprobado: CCA Fecha: 14/10/15 Página 1 de 3

Gestión De Mejora: SAC 2016-6		Empresa: CLI Proyectos	
Tipo de Acción: Correctiva <input checked="" type="checkbox"/>		Preventiva <input type="checkbox"/> De Mejora <input type="checkbox"/>	
Sistema de Gestión: ISO 9001		Prioridad:	
Criterios que originan la GDM: Req 8.2.3		Normal <input type="checkbox"/> Urgente <input checked="" type="checkbox"/>	
Proceso: SERVICIO LOGÍSTICO INTEGRAL			
Fuente:		Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/>	
Auditoría Externa <input checked="" type="checkbox"/>		Revisión por la Dirección	<input type="checkbox"/>
Auditoría Interna <input type="checkbox"/>		Servicio No Conforme	<input type="checkbox"/>
Queja del Cliente <input type="checkbox"/>		Revisión de Políticas y Objetivos	<input type="checkbox"/>
Evaluación de la satisfacción del Cliente <input type="checkbox"/>		Incidentes / Hallazgos	<input type="checkbox"/>
Seguimiento / Medición de los Procesos <input type="checkbox"/>		Otros	<input type="checkbox"/>
Descripción de la GDM: Solicitud de Acción Correctiva			
<p>No se evidenció que se haya definido una metodología para medir la eficacia en el proceso de Logística Integral: Servicio de Agenciamiento Carga Internacional y del Servicio de Transporte Terrestre de Carga.</p> <p>Asimismo, se evidenció que no se ha alcanzado la meta (70%) en los meses agosto, setiembre, octubre 2016, respecto al indicador "Numerar despachos anticipados antes del ETA" del Servicio de Operador Logístico, sin que se evidencie se hayan llevado a cabo acciones correctivas.</p> <p>Req. 8.2.3: No se evidencia una metodología para medir eficacia en los procesos principales.</p>			
Fecha de Generación:	01 / 12 / 2016	Fecha comprometida para la presentación de la GDM:	30 / 01 / 2017
Generado por:	Miguel Kikuchi	Responsable del Análisis de Causas:	Miguel Kikuchi
Firma de la persona que genera la GDM:		Firma del responsable del Análisis de Causas:	

	FORMULARIO	Código: FOR-SIG-009
	CONTROL DEL ESTADO DE LAS GESTIONES DE MEJORA (GDM)	Versión:03 Aprobado: CCA Fecha: 14/10/15 Página 2 de 3

<p>Análisis de Causas (6M): Método (X), Mano de Obra (), Maquinaria (), Medición (), Materia Prima (), Medio ambiente ().</p>
<p>Causas: Para el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad de la organización, contamos con 2 Planes de Acción, con mediciones trimestrales del avance, sin haber definido la medición del avance por medio de indicadores de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por ello ha existido una falta de método.
<p>Personas involucradas en el Análisis de Causas: Miguel Kikuchi (Coordinador de Calidad)</p>
<p>Responsable de la ejecución: Miguel Kikuchi</p>
<p>Plan y Ejecución de las Acciones Correctivas / Preventivas:</p> <p>Corrección.- Se coordinará con las Gerencias respectivas los Indicadores de Gestión de Calidad que debemos tener, para los procesos de Carga Internacional de Mercancías y el de Transporte Terrestre de Carga.</p> <p>Así mismo se revisarán los Indicadores de Gestión del proceso de Operador Logístico, para verificar que sean los correctos.</p> <p>Plan de Acción Correctiva.- Se definirán los indicadores de gestión de calidad para el 2017 para los procesos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operador Logístico - Carga Internacional de Mercancías - Transporte Terrestre de Carga <p>Los encargados de los procesos realizarán presentaciones mensuales ante sus Gerencias, para verificar si sus indicadores de gestión han alcanzado los objetivos establecidos.</p> <p>De no alcanzar el objetivo establecido como meta, el responsable propone las acciones a tomar para el siguiente mes.</p> <p>Si a pesar de haber ejecutado las acciones propuestas, no se mejora significativamente la gestión, entonces se deberá planificar un nuevo plan de acción, ejecutarlo y revisar con la Gerencia si el indicador de gestión alcanza el objetivo trazado como meta.</p> <p>El responsable del proceso debe buscar el origen que causa el incumplimiento del objetivo, planificar las acciones, ejecutarlas y verificar con la Gerencia que se alcance la meta.</p> <p>Se debe tener registros de todas las acciones de mejora.</p>

**FORMULARIO****CONTROL DEL ESTADO DE LAS GESTIONES DE MEJORA (GDM)**

Código: FOR-SIG-009

Versión:03

Aprobado: CCA

Fecha: 14/10/15

Página 3 de 3

En la Auditoría Interna programada para el primer trimestre del 2017 y/o en las inspecciones de control inopinadas de Calidad se verificará la eficacia del presente Plan de Acción.

Acciones Correctivas.-

Anteriormente no se tenía definido los indicadores que muestran el cumplimiento de los objetivos de calidad de la organización y el hallazgo de la auditoría es sobre un indicador en el cual no tenemos una participación directa y/o única para mejorarlo, ya que participan factores ajenos a nuestro servicio.

Para el 2017 se han definido los indicadores siguientes:

Operador Logístico

Cantidad de Operaciones del trimestre / Cantidad de Operaciones del trimestre anterior > 5 %

Carga Internacional

Cantidad de Operaciones del trimestre / Cantidad de Operaciones del trimestre anterior > 5 %

Transporte Terrestre de Carga

Cantidad de incidencias al mes < 4

El cumplimiento de estas metas nos permitirá un incremento de la producción y asegurarnos que nuestros servicios se brindan buscando la satisfacción del cliente y evitar las incidencias en las operaciones.

Mediciones**Operador Logístico**

Operaciones del trimestre / Operaciones del trimestre anterior > 5 %

En el mes de junio se tiene un 44.83 % de operaciones más que las medidas hasta marzo

En setiembre se tiene un 22.62% más de operaciones que las de junio

Carga Internacional

Operaciones del trimestre / Operaciones del trimestre anterior > 5 %

En el mes de junio se tiene un 23.93 % de operaciones más que las medidas hasta marzo

En setiembre se tiene un 4.14 % más de operaciones que las de junio

**FORMULARIO****CONTROL DEL ESTADO DE LAS GESTIONES DE MEJORA (GDM)**

Código: FOR-SIG-009
Versión:03
Aprobado: CCA
Fecha: 14/10/15
Página 4 de 3

Transporte Terrestre de Carga

Cantidad de incidencias al mes < 4

Las incidencias en el 2017 son las siguientes

Enero 3
Febrero 8
Marzo 2
Abril 1
Mayo 0
Junio 4
Julio 1
Agosto 1
Setiembre 6

El promedio de incidencias por mes es de 2.88 hasta el mes de setiembre

Estos indicadores nos muestran el nivel d cumplimiento a nuestros objetivos de calidad, apoyando las mediciones del desempeño del sistema trimestral.

Fecha de término de la implementación de las AC o AP: 28 / 09 / 2017

Estado de la GDM: EFICACIA COMPROBADA Fecha Cierre de Efectividad: Set 2017

Descripción de la Verificación y Fecha: 28 /09 /2017 :

Se ha comprobado la utilización de indicadores que miden el grado de eficiencia en nuestro servicio