

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

Gestión De Mejora: SAC 2017-02 Gest		Empresa: CLI Gestiones Aduaneras	
Tipo de Acción: Correctiva ☒ Preventiva ☐ De Mejora ☐			
Sistema de Gestión: ISO 9001		Prioridad:	
Criterios que originan la GDM: 8.2.3		Normal ☐ Urgente ☒	
Proceso: Gestión de Administración			
Fuente:		Gestión del Riesgo ☐	
Auditoría Externa ☒		Revisión por la Dirección	☐
Auditoría Interna ☐		Servicio No Conforme	☐
Queja del Cliente ☐		Revisión de Políticas y Objetivos	☐
Evaluación de la satisfacción del Cliente ☐		Incidentes / Hallazgos	☐
Seguimiento / Medición de los Procesos ☐		Otros	☐
Descripción de la GDM: Solicitud de Acción Correctiva			
La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, dichos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. La organización para el año 2016 estableció el indicador: Eficiencia del desempeño de los procesos de servicio al Cliente y liquidaciones con Meta trimestral > 60%, sin embargo no se ha establecido la metodología para realizar la medición y por consiguiente no se cuenta con resultados del indicador trimestral.			
Req. 8.2.3			
Fecha de Generación:	06 / 03 / 2017	Fecha comprometida para la presentación de la GDM:	10/ 03 /2017
Generado por:	Miguel Kikuchi Coordinador de Calidad	Responsable del Análisis de Causas:	Miguel Kikuchi Coordinador de Calidad
Firma de la persona que genera la GDM:		Firma del responsable del Análisis de Causas:	

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

Análisis de Causas (6M): Método (X), Mano de Obra (), Maquinaria (), Medición (), Materia Prima (), Medio ambiente ().

Causas:

Ha existido una falla de método, para la medición del cumplimiento de los objetivos de Servicio al Cliente y Liquidaciones, ya que se han realizado mediciones por las diferentes actividades del área y algunas inspecciones inopinadas, sin embargo estos resultados no se han relacionado con los reportes o informes de cumplimiento de objetivos entregados a la Gerencia.

Personas involucradas en el Análisis de Causas:

Miguel Kikuchi (Coordinador de Calidad)

Responsable de la ejecución: Miguel Kikuchi

Plan y Ejecución de las Acciones Correctivas / Preventivas:

Plan de Acción Correctiva.-

Para el 2017 se ha establecido el indicador: Eficiencia del desempeño de los procesos de Servicio al Cliente y Liquidaciones con Meta trimestral > 65%.

Los responsables de Servicio al Cliente y Liquidaciones van a medir el grado de eficiencia de diferentes actividades de sus áreas, con la información estadística del total de operaciones mensuales y presentarán los resultados a su Gerencia respectiva.

El área de Calidad, mediante inspecciones inopinadas mensuales, va a medir el grado de cumplimiento a los procedimientos de Servicio al Cliente y Liquidaciones durante todo el año, presentando los informes a la Gerencia.

El Coordinador de Calidad recogerá la información obtenida y preparará un informe cada tres meses, para verificar si se cumple con el indicador: Eficiencia del desempeño de los procesos de Servicio al Cliente y Liquidaciones con Meta trimestral > 65%.

Para ello se considerará tanto las mediciones de actividades, como las inspecciones inopinadas de cumplimiento de procedimientos con el mismo peso y el promedio trimestral debe ser mayor a 65%.

Si el indicador trimestral de Servicio al Cliente y/o de Liquidaciones no supera el 65% y se mantiene esta tendencia, se generará una Gestión de Mejora, para analizar las posibles causas y realizar el tratamiento necesario para corregirlo y alcanzar la meta propuesta.

Estas acciones serán eficaces cuando hayamos superado la línea base de la meta de los objetivos.

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

Acciones Correctivas

Se han definido los indicadores a tomar en cuenta para la revisión de actividades en Servicio al Cliente y Liquidaciones, siendo los siguientes:

Indicadores de Servicio al Cliente

- Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente > 65%
- Confirmación de file completo para numerar > 65%

Indicadores de Liquidaciones

- Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones > 65%
- Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar > 65%

Se realizó la revisión de estos indicadores con los siguientes resultados:

Primer trimestre:

Indicadores de Servicio al Cliente

- Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente: 91.84%
- Confirmación de file completo para numerar: 99.02%

Indicadores de Liquidaciones

- Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones: 94.28%
- Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar: 100.00%

Segundo trimestre:

Indicadores de Servicio al Cliente

- Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente: 90.59%
- Confirmación de file completo para numerar: 99.53%

Indicadores de Liquidaciones

- Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones: 93.59%
- Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar: 100.00%

Tercer trimestre:

Indicadores de Servicio al Cliente

- Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente: 89.90%
- Confirmación de file completo para numerar: 97.29%

Indicadores de Liquidaciones

- Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones: 95.28%
- Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar: 100.00%

	FORMULARIO	Código: FOR-SIG-009
	CONTROL DEL ESTADO DE LAS GESTIONES DE MEJORA (GDM)	Versión:03 Aprobado: CCA Fecha: 14/10/15 Página 4 de 3

Cuarto trimestre:

Indicadores de Servicio al Cliente

- Ingreso de principales incidencias de Servicio al Cliente: 89.97%
- Confirmación de file completo para numerar: 80.01%

Indicadores de Liquidaciones

- Ingreso de principales incidencias de Liquidaciones: 93.99%
- Visto Bueno del Técnico Revisor para numerar: 100.00%

Se ha confirmado el cumplimiento de los indicadores de gestión de Servicio al Cliente y Liquidaciones, según los reportes trimestrales que se adjuntan al presente documento.

Fecha de término de la implementación de las AC o AP: 30 / 12 / 2017

Estado de la GDM: EFICACIA COMPROBADA Fecha de Cierre de la Efectividad: 10/01/18

Descripción de la Verificación y Fecha: 10 /01/ 2018 : " *arf*

Se ha confirmado el cumplimiento de indicadores de gestión en Servicio al Cliente y Liquidaciones

Se ha confirmado que se lleva el control de las principales actividades que realizan y como indican estos reportes se advierte un incremento en la cantidad de operaciones, respecto a los del año anterior.