

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-SIG-006 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 1 de 5
	<b>Control de las Gestiones de Mejora (GDM)</b>	

# Control de las Gestiones de Mejora (GDM)

	PUESTO	NOMBRE	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	Asistente de Calidad	Rubí Ramos	31/01/2020
<b>REVISADO POR:</b>	Jefe de Seguridad y Calidad	Ricardo Alarcón	31/01/2020
<b>APROBADO POR:</b>	Gerente General	Giovanni Klein	31/01/2020

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-SIG-006 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 2 de 5
	<b>Control de las Gestiones de Mejora (GDM)</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar gestiones de mejora (GDM) a través de la eliminación de las causas de los incumplimientos sistemáticos y/o que impactan en los requisitos del cliente, del sistema o del producto, con la finalidad de evitar su recurrencia o prevenir su ocurrencia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades, procesos, funciones y áreas comprendidas dentro del Sistema Integrado de Gestión (Sistemas de Calidad y Seguridad) en los que se detecten no conformidades existentes o potenciales.

## 3. RESPONSABILIDAD

Todo el personal de CLI es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.

El Gerente General es el responsable de revisar este documento, como mínimo una vez al año para asegurar su aplicabilidad.

## 4. ABREVIATURAS

NA

## 5. REFERENCIAS

- *Norma Internacional ISO 9000:2015: 3.6.9, 3.12.1, 3.12.2*
- *Norma Internacional ISO 9001:2015: 8.7, 10.1, 10.2*
- *NTP-ISO 37001:2017 - ISO 37001:2016: 10.1*
- *Resolución de Intendencia Nacional N° 35-2016-SUNAT/5F0000*
- *Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*
- *D.S. N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783 y sus modificatorias*

## 6. DEFINICIONES

- 6.1. Acción preventiva (Gestión de Riesgos):** Acción de control de riesgos potenciales, que se encuentran considerados y forman parte de la Matriz de Evaluación de Riesgos del SIG.
- 6.2. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 6.3. Acción de Mejora:** Acción que se realiza para aprovechar una oportunidad, con la intención de innovar e invertir en el desarrollo de la organización.
- 6.4. Matriz de Evaluación de Riesgos del SIG:** Matriz que muestra la identificación y evaluación de peligros y riesgos del SIG, señalando además el tratamiento y el establecimiento de controles para prevenir su ocurrencia.
- 6.5. Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 6.6. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

## 7. CONDICIONES GENERALES

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-SIG-006 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 3 de 5
	<b>Control de las Gestiones de Mejora (GDM)</b>	

- 7.1. Todo requerimiento para atender acciones correctivas o acciones de mejoras debe ser dirigido al **área** de Calidad.
- 7.2. Los requerimientos serán atendidos de acuerdo a la fecha de emisión y a la prioridad que se le asigne.
- 7.3. Se han establecido dos tipos de prioridades: Normal y Urgente. Las quejas por reclamos de clientes y las acciones correctivas provenientes de auditorías tienen prioridad Urgente.
- 7.4. **La Gerencia General** debe efectuar el seguimiento de los requerimientos hasta su conclusión a través del Blog de CLI, y así evitar demoras en la atención u omisión en el registro. De darse estos casos, deberá tomar las acciones que considere pertinentes.

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 8.1. RECLAMOS DE LOS CLIENTES

#### 8.1.1. Identificación

El personal que identifique algún tipo de reclamo y/o queja de clientes, debe reportarlo de manera inmediata al **Supervisor y/o Jefe de área emite un informe con las respectivas causas, quien inmediatamente informa al Gerente del área** y estos deben asegurar que todo reclamo y/o queja deba ser respondida por escrito al cliente, antes de las 24 horas, indicándole las acciones a tomar y el plazo en que serán resueltas la queja y/o reclamo, en caso proceda.

#### 8.1.2. Evaluación

El Gerente del área es el responsable de analizar los reclamos y/o quejas con la finalidad de verificar si existe una tendencia sistemática y/o que impactan. En caso se confirme la tendencia y/o impacto, debe solicitar al **área de Calidad** que inicie la gestión de acciones correctivas.

### 8.2. ACCIONES CORRECTIVAS

#### 8.2.1. Identificación y Registro

Las acciones correctivas son identificadas y registradas en el formulario Control de las Gestiones de Mejora (GDM) FOR-SIG-009, donde indica "Tipo de GDM".

También se deben tomar en cuenta las quejas registradas por los clientes en el Libro de Reclamaciones.

#### 8.2.2. Análisis de las Causas

Se ha identificado las posibles causas como fuente de problemas o incumplimientos, es obligatorio detallar estas causas en el mismo registro.

- a) **Mano de Obra (Personal y competencia):** Inducción y capacitación, lo cual nos llevara a tener gente calificada que nos ayude a cumplir con el proceso satisfactoriamente.
- b) **Método de trabajo:** Documentación adecuada de los procesos, y sistemas como ISO 9001:2015, ISO 37001, SGCS BASC **V5-2017**, Operador Económico Autorizado OEA, **SST**.
- c) **Materiales, insumos, información:** Buscar que los proveedores sean los adecuados, que estén certificados de manera tal que ellos también nos ayuden a lograr la conformidad.
- d) **Maquina o equipos:** Estar constantemente dando mantenimiento preventivo de modo tal que no lleguemos a tener alguna contingencia o problema.
- e) **Medio ambiente:** Cumplimiento de los programas para favorecer el medio ambiente y a la comunidad.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-SIG-006 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 4 de 5
	<b>Control de las Gestiones de Mejora (GDM)</b>	

- f) **Medición:** Realizar las mediciones, controles y estadísticas necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos.

Este análisis es de responsabilidad del **área** de Calidad.

### 8.2.3. Implantación de las acciones a ejecutar

**Jefe de Seguridad y Calidad** establece las acciones inmediatas y/o correctivas necesarias para eliminar las causas de la no conformidad en el formulario Control de las Gestiones de Mejora (GDM) FOR-SIG-009, por cada acción se debe indicar una fecha máxima de ejecución e indicar al responsable de ejecutarlas

### 8.2.4. Verificación de la eficacia de las acciones

En la fecha indicada en el formulario Control de las Gestiones de Mejora (GDM) FOR-SIG-009, **el Jefe de Seguridad y Calidad**, verificará la eficacia de las acciones tomadas, describiendo las evidencias de conformidad que demuestran que la implementación de acciones y que la eficacia de éstas, eliminaron la causa raíz de las no conformidades.

En el formulario Control de las Gestiones de Mejora (GDM) FOR-SIG-009, se procederá a identificar el estado como "Acciones Asignadas"; "Acciones en Proceso", "Acción Concluida" y "Eficacia Comprobada".

## 8.3. ACCIONES PREVENTIVAS – CONTROL DEL RIESGO

Como acción preventiva se ha desarrollado un Control del Riesgo de nuestro Sistema Integrado de Gestión, mediante la Matriz de Evaluación de Riesgos del SIG DOC-SIG-004.

El control del riesgo se maneja con la Matriz de Evaluación de Riesgos del SIG que es la que muestra la identificación y evaluación de peligros y riesgos del SIG, señalando además el tratamiento y el establecimiento de controles para prevenir su ocurrencia.

## 8.4. ACCIONES DE MEJORA – OPORTUNIDADES

En el formulario Control de las Gestiones de Mejora (GDM) FOR-SIG-009 se identifica en el tipo de Acción: "De Mejora (Oportunidad)", la diferencia de esta acción con la de "Acción Correctiva" es que en las acciones correctivas existe un problema; sin embargo, en las acciones de mejora no.

- a) Las acciones de mejora parten de la premisa que, para mejorar no necesariamente existe un problema, sino de la intención de innovar e invertir en el desarrollo de la organización, en base a su estrategia.
- b) Las decisiones y acciones de mejora son registradas en el Informe de la Revisión por la Dirección
- c) **Las acciones de mejora – oportunidades, podrán ser tratadas mediante un Informe para el tratamiento de las Oportunidades de Mejora.**

## 9. CONTROL DEL CAMBIOS

9.1. Se ha agregado el ítem 4. **ABREVIATURAS**

9.2. Se ha agregado el ítem 5. **REFERENCIAS**

- **Norma Internacional ISO 9000:2015: 3.6.9, 3.12.1, 3.12.2**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-SIG-006 Revisión: 06 Fecha: 31/01/2020 Aprobado: GG Página 5 de 5
	<b>Control de las Gestiones de Mejora (GDM)</b>	

- **Norma Internacional ISO 9001:2015: 8.7, 10.1, 10.2**
- **NTP-ISO 37001:2017 - ISO 37001:2016: 10.1**
- **Resolución de Intendencia Nacional N° 35-2016-SUNAT/5F0000**
- **Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo**
- **D.S. N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783 y sus modificatorias**

**9.3.** Se ha modificado el ítem 7.1. Todo requerimiento para atender acciones correctivas o acciones de mejoras debe ser dirigido al **área** de Calidad.

**9.4.** Se ha modificado el ítem 7.4. **La Gerencia General** debe efectuar el seguimiento de los requerimientos hasta su conclusión a través del Blog de CLI, y así evitar demoras en la atención u omisión en el registro. De darse estos casos, deberá tomar las acciones que considere pertinentes.

**9.5.** Se ha modificado el ítem 8.1.1. **Identificación:**

El personal que identifique algún tipo de reclamo y/o queja de clientes, debe reportarlo de manera inmediata al **Supervisor y/o Jefe de área emite un informe con las respectivas causas, quien inmediatamente informa al Gerente del área** y estos deben asegurar que todo reclamo y/o queja deba ser respondida por escrito al cliente, antes de las 24 horas, indicándole las acciones a tomar y el plazo en que serán resueltas la queja y/o reclamo, en caso proceda.

**9.6.** Se ha modificado el ítem 8.1.2. **Evaluación:**

El Gerente del área es el responsable de analizar los reclamos y/o quejas con la finalidad de verificar si existe una tendencia sistemática y/o que impactan. En caso se confirme la tendencia y/o impacto, debe solicitar al **área de Calidad** que inicie la gestión de acciones correctivas.

**9.7.** Se ha modificado el ítem 8.2.2. **Análisis de las Causas:** Este análisis es de responsabilidad del **área** de Calidad.

**9.8.** Se ha modificado el ítem 8.2.3. **Implantación de las acciones a ejecutar**

**Jefe de Seguridad y Calidad** establece las acciones inmediatas y/o correctivas necesarias para eliminar las causas de la no conformidad en el formulario Control de las Gestiones de Mejora (GDM) FOR-SIG-009, por cada acción se debe indicar una fecha máxima de ejecución e indicar al responsable de ejecutarlas

**9.9.** Se ha modificado el ítem 8.2.4. Verificación de la eficacia de las acciones

En la fecha indicada en el formulario Control de las Gestiones de Mejora (GDM) FOR-SIG-009, **el Jefe de Seguridad y Calidad**, verificará la eficacia de las acciones tomadas, describiendo las evidencias de conformidad que demuestran que la implementación de acciones y que la eficacia de éstas, eliminaron la causa raíz de las no conformidades.

**9.10.** Se ha agregado el ítem 8.4.c. **Las acciones de mejora – oportunidades, podrán ser tratadas mediante un Informe para el tratamiento de las Oportunidades de Mejora.**

**9.11.** **Se ha agregado el ítem 10. ANEXOS**

- **10.1. FOR-SIG-009 Control del estado de las GDM**

## **10. ANEXOS**

### **10.1.FOR-SIG-009 Control del estado de las GDM**