

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	<i>P.1B4.01</i>
		Fecha:	2020-08-11
		Revisión:	4
		Páginas:	1 de 9

INDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE / APLICACIÓN:	2
3.	RESPONSABLES:.....	2
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
5.	REFERENCIAS:	6
6.	DEFINICIONES:	6
7.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA:	6
8.	ANEXOS:.....	6
9.	CONTROL DE CAMBIOS	7

REGISTRO DE FIRMAS		
Elaborado	:	Srta. Doménica González Rojas Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente
Revisado	:	Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente
Aprobado	:	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	<i>P.1B4.01</i>
		Fecha:	2020-08-11
		Revisión:	4
		Páginas:	2 de 9

1. OBJETIVO

- 1.1.** Planificar y ejecutar de una manera sistemática y ordenada las acciones preventivas, correctivas u oportunidades de mejora que se encuentren en las diversas áreas.

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable a todas las mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad que se propongan dentro de la FTTG.

3. RESPONSABLES:

3.1. Director del Área Requirente

- 3.1.1.** Detectar una no conformidad / situación indeseable, una no conformidad potencial o una oportunidad de mejora y comunica vía memorando al Director de Procesos y Medio Ambiente.
- 3.1.2.** Ejecutar las acciones establecidas en la solicitud de acción.

3.2. Director de Procesos y Medio Ambiente

- 3.2.1.** Consultar con las demás Direcciones involucradas en el Proceso, en caso de haberlas; y, en caso de ser necesarias consultar con Sub-Gerente General o Gerente General según caso.
- 3.2.2.** Coordinar junto con el Director del Área requirente; y con los Directores de las Áreas involucradas, las respectivas reuniones para tratar la solicitud de acción.
- 3.2.3.** Revisar, autorizar y comunicar la solicitud de acción al área requirente y las áreas involucradas cuando aplique.
- 3.2.4.** Determinar el plazo y al funcionario responsable que procederá con la verificación de la eficacia de la implantación de las acciones propuestas.

3.3. Analista de Procesos/delegado

- 3.3.1.** Receptar el memorando de traslado, generar la solicitud de acción e ingresar en la matriz de seguimiento.

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	P.1B4.01
		Fecha:	2020-08-11
		Revisión:	4
		Páginas:	3 de 9

- 3.3.2.** Sugerir al Director de Procesos y Medio Ambiente se coordine reuniones con el área requirente para tratar la solicitud de acción.
- 3.3.3.** Verificar la implantación de las acciones propuestas en la solicitud de acción y comunicar al Director de Procesos y Medio Ambiente el estado de la solicitud de acción.
- 3.3.4.** Realizar el cierre de la eficacia.
- 3.3.5.** Comunicar al Director de Procesos y Medio Ambiente el cierre o reproceso de la solicitud de acción.
- 3.4. Auditor designado**
- 3.4.1.** Detectar una no conformidad, declarar los hallazgos en informe final de auditoría.
- 3.4.2.** Realizar el cierre de la eficacia.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Director(a) del Área Requirente/ Auditor Designado	01	Detecta una no conformidad / desviación del proceso, una no conformidad potencial o una oportunidad de mejora y comunica vía memorando al Director de Procesos y Medio Ambiente la siguiente información: - Tipo de solicitud - Correctiva - Preventiva - Oportunidad de mejora - Descripción de la novedad: Detalle de la situación encontrada o por mejorar. - Responsable: Asignado para atención la solicitud de acción. - No conformidad a: - Leyes y/o regulaciones. - Norma Internacional ISO 9001. - SGC Ref. (Código Procedimiento/instructivo). - Origen de la solicitud de acción: - Auditorías internas y/o externas. - Encuesta de cliente.	Memorando Informe final de auditoría interna (F.1B2.06) cuando aplique Acta de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad (F.1B3.02)

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	P.1B4.01
		Fecha:	2020-08-11
		Revisión:	4
		Páginas:	4 de 9

		○ Incumplimiento al procedimiento, instructivo, política y/o especificaciones. ○ Indicadores de gestión. ○ Acciones para abordar riesgos y oportunidades. ○ Salidas no conformes. ○ Quejas de cliente. ○ No conformidad similar (hacer referencia número de solicitud anterior). ○ Proceso no documentado del SGC. ○ Registros faltantes del SGC. ○ Registros incompletos del SGC. ○ Revisiones por la Dirección (hacer referencia al número de acta de revisión por la Dirección). ○ Otros (detallar) • Acción curativa inmediata cuando sea aplicable.	
Director de Procesos y Medio ambiente	02	Consulta con las demás Direcciones involucradas en el Proceso, en caso de haberlas; y, en caso de ser necesarias consultar con él Sub-Gerente General o el Gerente General según el caso.	Memorando
Analista de Procesos/ Delegado	03	Recepta el memorando de traslado, luego genera la solicitud de acción respetando el consecutivo. Ingresa en la matriz de seguimiento.	Memorando Solicitud de acción (F.1B2.03) Matriz de seguimiento (F.1B2.07)
Analista de Procesos/ Delegado	04	Sugiere al Director de Procesos y Medio Ambiente se coordine reuniones con el área requirente.	Correo electrónico
Director de Procesos y Medio ambiente	05	Coordina junto con el Director del Área requirente; y con los Directores de las Áreas involucradas, las respectivas reuniones para tratar la solicitud de acción.	Correo electrónico
Analista de Procesos/ Delegado	06	• Analiza la situación reportada con el área requirente y/áreas involucradas. • Realiza el análisis de las causas o determinación de los cambios con el área requirente y/áreas involucradas.	Solicitud de acción (F.1B2.03) Matriz de riesgo y oportunidad cuando aplique (F.1B3.01)

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	P.1B4.01
		Fecha:	2020-08-11
		Revisión:	4
		Páginas:	5 de 9

		• Establece con al área requirente las acciones necesarias para tratamiento de la situación reportada. • Establece responsables para la ejecución de las acciones con el área requirente y/áreas involucradas. • Actualiza matriz de riesgos con el área requirente y/áreas involucradas cuando aplique. • Actualiza SGC cuando aplique. • Reporta al Director de Procesos y Medio Ambiente para la autorización y comunicación de la solicitud.	
Director de Procesos y Medio ambiente	07	Revisa, autoriza y comunica la solicitud de acción al área requirente y las áreas involucradas cuando aplique, indicando las acciones y los plazos de ejecución.	Correo electrónico y/o Memorando
Área requirente y/o áreas involucradas	08	Ejecutan las acciones establecidas en la solicitud de acción	Solicitud de acción (F.1B2.03)
Analista de Procesos/ Delegado	09	Verifica la implantación de las acciones propuestas en la solicitud de acción y comunica al Director de Procesos y Medio Ambiente el estado de la solicitud de acción.	Solicitud de acción (F.1B2.03) Matriz de seguimiento (F.1B2.07)
Director de Procesos y Medio ambiente	10	Determina el plazo y el responsable que procederá con la verificación de la eficacia de la implantación de las acciones propuestas.	Matriz de seguimiento (F.1B2.07)
Analista de Procesos o Auditor Designado	11	Realiza el cierre de la eficacia y se dará por culminada una vez que se haya comprobado su eficacia. En caso de no ser eficaz se reprocesa la solicitud de acción y ésta regresa al punto cinco (5).	Solicitud de acción (F.1B2.03) Matriz de seguimiento (F.1B2.07)
Analista de Procesos/ Delegado	12	Comunica al Director de Procesos y Medio Ambiente el cierre o reproceso de la solicitud de acción.	Correo Electrónico

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	<i>P.1B4.01</i>
		Fecha:	<i>2020-08-11</i>
		Revisión:	<i>4</i>
		Páginas:	<i>6 de 9</i>

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 10.1 Generalidades, 10.2 No conformidad y Acción correctiva, 10.3 Mejora Continua.

6. DEFINICIONES:

- SA** : *Solicitud de acción.*
- SGC** : *Sistema de Gestión de la Calidad.*
- No conformidad** : *Incumplimiento de un requisito.*
- Acción Correctiva** : *Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.*
- Acción preventiva** : *Acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad detectada u otra situación no deseable. Y que puede surgir de la gestión de riesgos*
- Oportunidad de mejora** : *Mejora actividad para mejorar el desempeño*
- Delegado** : *Persona designada por el Director de Procesos y Medio Ambiente.*

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

- Memorando.
- Solicitud de acción (F.1B2.03)
- Matriz de seguimiento (F.1B2.07)
- Matriz de riesgo y oportunidad cuando aplique (F.1B3.01)
- Acta de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (F.1B3.02)

8. ANEXOS:

- A1: Ficha de proceso de mejora continua (FP.1B4.01).

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	<i>P.1B4.01</i>
		Fecha:	2020-08-11
		Revisión:	4
		Páginas:	7 de 9

- A2: Diagrama de proceso de mejora continua (DP.1B4.01).

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación e ingreso al SGC	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	Se definieron responsables.	2015-09-01	Ing. Johnattan Feijoó Analista de Gestión de Calidad	Psic. Erika Albán Directora de Desarrollo Organizacional	MBA. Eduardo Salgado Gerente General
2015-09-01	Se realiza cambios en la secuencia y metodología del procedimiento. Se incluye detalle de como las áreas requirentes deben comunicar no conformidad / situación indeseable, una no conformidad potencial o una oportunidad de mejora y comunica. Se incluye al director de procesos y medio ambiente. Se crean los siguientes formatos de mejora continua: Matriz de seguimiento	2020-08-11	Srta. Doménica González Rojas Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)

	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	Código:	P.1B4.01
		Fecha:	2020-08-11
		Revisión:	4
		Páginas:	9 de 9

A2: Diagrama de proceso de mejora continua (DP.1B4.01)

