



PROCEDIMIENTO MEJORAMIENTO CONTINUO

10 Junio 2015

Versión 2

I. PROCEDIMIENTO		
II. Título MEJORAMIENTO CONTINUO	III. Código RE-OM-PC07	
	Fecha Última Versión 10 Junio 2015	Versión 2
Elaborado por: Analista de O&M	Aprobado por: Jefe de Seguridad Industrial y O&M	

Tabla de contenido

1	OBJETIVO.....	1
2	POLÍTICA.....	1
3	ALCANCE.....	1
4	DEFINICIONES.....	1
5	RESPONSABLES.....	1
6	REFERENCIAS.....	1
7	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	2
7.1	CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	2
7.2	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	2
7.3	COMUNICACIÓN INTERNA.....	2
7.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	3
7.5	REVISIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (PROYECTO DE MEJORA).....	3
7.6	PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	4
8	ANEXOS.....	4
9	CONTROL DE CAMBIOS.....	4

1 Objetivo.

Detallar la forma de implantar y manejar el Sistema de Mejoramiento Continuo en toda la empresa.

2 Política.

Cada área o departamento debe implantar y optimizar el Sistema de Mejoramiento Continuo de su departamento.

3 Alcance.

Todos los departamentos que están dentro del Sistema de Calidad.

4 Definiciones.

N/A

5 Responsables.

El Representante de la Dirección, es responsable de la coordinación general del Sistema de Mejoramiento Continuo y de la promoción, difusión, recopilación de información y resultados.

Los responsables de cada área o departamento son los encargados de la implantación y optimización del Sistema de Mejoramiento en su área.

6 Referencias.

Norma ISO 9008: 2000, Directrices	
Política y Objetivos de Calidad	RE-OM-EC03
Medición de la Satisfacción de Cliente	RE-OM-PC06
Manejo de Procesos	RE-OM-PC08

7 Descripción del procedimiento.

7.1 Control y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad

La Política y Objetivos de Calidad de la empresa, constituyen una Especificación de Gestión de Calidad, su control y actualización es responsabilidad de la Dirección con la participación del Comité de Calidad.

Para asegurar que la Política y Objetivos de Calidad estén acordes a los propósitos de la organización estos son revisados cada año y, adicionalmente cada vez, que el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad así lo amerite.

Para su difusión y entendimiento por parte de toda la organización, se han definido las siguientes actividades:

- Por cada actualización o revisión de la Política o de los Objetivos de Calidad, se comunicará a todo el personal vía mail, memo, publicación en carteleras o difusión verbal con registro de asistencia.
- La “Política y Objetivos de la Calidad” **RE-OM-EC03** es publicada en las carteleras informativas.

7.2 Medición de la Satisfacción del Cliente

Es importante conocer la percepción del cliente sobre el servicio recibido y la atención a sus necesidades. Para ello se han definido mecanismos internos que permitan medir su grado de satisfacción y conformidad, tal es el caso de las encuestas de Satisfacción del Cliente, las cuales se manejan de acuerdo a nuestro procedimiento de “Medición de la Satisfacción de Cliente” **RE-OM-PC06**.

7.3 Comunicación Interna

Para la empresa, el aporte del Recurso Humano es la mejor fuente de información para desarrollar ideas valiosas que favorezcan el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, por tal motivo se realizan reuniones periódicas con el Comité de Calidad de la empresa, lo que permite mantener un buen sistema de comunicación interna y facilita la proposición de potenciales proyectos de mejora.

En estas reuniones, en caso de que se hayan presentado propuestas, el Comité de Calidad seleccionará las ideas viables y coordinará con el área que corresponda para que se realice un Proyecto de Mejora en aquellas que amerite.

Las novedades y desarrollo de las ideas propuestas, serán revisadas en la siguiente reunión, de acuerdo a los plazos establecidos. La información relevante que se genera en estas reuniones, en relación al Sistema de Mejoramiento Continuo u otras informaciones

importantes, son difundidas y comunicadas a todos los niveles de la organización por medio de las carteleras informativas ubicadas en las distintas áreas de la empresa.

7.4 Seguimiento y medición de los procesos.

Los procesos principales de la empresa requieren ser medidos constantemente para verificar el cumplimiento de los resultados esperados. Para ello se ha desarrollado el Sistema de Información Gerencial (SIG) que es un sistema para el manejo de indicadores que permite a cada departamento medir la eficiencia de sus procesos, llevar un control y seguimiento de los resultados reales y analizar sus variaciones.

7.5 Revisión y Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad (Proyecto de mejora)

Generalmente, las principales fuentes que originan Proyectos de Mejora son:

- No conformidades generadas:
 - En el Manejo de los Procesos
 - En Auditorías
 - En el Sistema Información Gerencial
 - Problemas
- Ideas o sugerencias
- Oportunidades de mejora

El encargado del Proyecto de Mejora se realiza bajo la coordinación del Representante de la Dirección, quienes tienen que motivar, gestionar y lograr que los miembros del equipo de mejora logren encontrar una mejor solución al caso. Se registran para su revisión y seguimiento en el formato "Proyecto de Mejora" **RE-OM-TC 04**.

Las etapas para elaborar el proyecto de mejora son entre otras, las siguientes:

- Planteamiento de la No Conformidad o Problema/sugerencia o de Oportunidad de Mejora
- Análisis y aceptación el Jefe Departamental o Gerente General
- Fecha de implantación completada
- Resumen del Proyecto de mejora para informe a Gerencia

La verificación del éxito de los Proyectos de Mejora es responsabilidad del Representante de la Dirección, quien deberá mantener un seguimiento constante a la evolución y culminación de cada proyecto.

Cada Proyecto de Mejora se registra y actualiza su estado, en el “Acta de Revisión por la Dirección”.

7.6 Planificación y seguimiento de actividades de Gestión de Calidad

Para facilitar el desarrollo de las actividades de Mejoramiento o Gestión de la Calidad, se elabora el “Presupuesto Anual de Calidad” **RE-OM-TC 18** que forma parte de la planificación del SGC y aprobado anualmente por el Gerente.

La revisión del SGC por la dirección, se hace a través del Comité de Calidad. También se la realiza cuando existan cambios y oportunidades que así lo ameriten.

8 Anexos.

Resumen del SIG	RE-OM-TC 09
Gráfico de tendencia	RE-OM-TC 10
Proyecto de mejora	RE-OM-TC 04

9 Control de Cambios.

Versión	Fecha	Ubic.	Información pertinente del cambio	Antes	Rev.	Aprob
1	10/02/14	-----	-----	Documento Original	MPE	RPA
2	10/06/15	Item 9	Se agrega tabla de registro de control de cambios de acuerdo a modificación de procedimiento RE-OM-PC 01	La tabla estaba incompleta	MPE	COR