

	SERVI CROWN TOYOTA MANUAL DE MEJORA CONTINUA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-MC-MA-01	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 1 de 8



SERVI CROWN TOYOTA

Manual de mejora continua.

(Procedimiento para acciones correctivas y de mejora)

(Primera versión)

01	21/10/2016	Emitido para implementación	Julio Cesar Ch.	Urania B.	Urania B.
Versión	Fecha	Comentarios	Elaboró	Revisó	Aprobó

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE **SERVI CROWN TOYOTA**. SE PROHIBE SU REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL SIN AUTORIZACION DE LA EMPRESA.

	SERVI CROWN TOYOTA MANUAL DE MEJORA CONTINUA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-MC-MA-01	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 2 de 8

Tabla de contenido

	Pág.
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES Y AUTORIDADES.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. GENERALIDADES.....	4
6. PROCEDIMIENTO.....	4
6.1. No conformidades.....	4
6.2. Información para las acciones correctivas y de mejora.....	5
6.3. Realización de las acciones correctivas.....	5
6.3.1. Conformación del equipo.....	5
6.3.2. Criterios para selección de integrantes del equipo de la acción correctiva.....	5
6.3.3. Funcionamiento del equipo.....	6
6.4. Programación de las acciones.....	6
6.5. Seguimiento de las acciones correctivas o de mejora.....	6
6.6. Acciones de mejora.....	7
6.6.1. Inicio de las acciones de mejora.....	7
6.7. Desarrollo y cierre de las acciones de mejora.....	7
7. Cambios y modificaciones.....	8

	SERVI CROWN TOYOTA MANUAL DE MEJORA CONTINUA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-MC-MA-01	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 3 de 8

1. Objetivo:

Establecer las disposiciones necesarias para que el Sistema de Gestión de la Calidad de SERVI CROWN TOYOTA, tenga definido las metodologías o herramientas para obtener el mejoramiento continuo del sistema, de los bienes, servicios y de la satisfacción al cliente a través del cumplimiento de las directrices de la política de calidad.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica desde la gestión de los riesgos de los procesos para los bienes y servicios hasta la gestión de las no conformidades por medio de acciones correctivas y de mejora continua.

3. Responsables y autoridades:

Responsable de talento humano.

- Captar y gestionar las no conformidades desde las diferentes salidas dentro del sistema de gestión y determinar el programa de acciones correctivas.
- Programar y liderar las acciones correctivas, y las de mejora que fueron aprobadas en conjunto con los seguimientos y con el equipo de trabajo designado para su desarrollo
- Gestionar los recursos para asegurar el éxito de las acciones, al igual que programar las auditorías internas y liderar las acciones correctivas de las auditorías. Siempre realizar la medición de la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad.

Alta dirección y jefes de proceso.

- Asistir a los comités técnicos para analizar las acciones correctivas a implementar para eliminar las causas que produjeron la no conformidad.

4. Definiciones:

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

	SERVI CROWN TOYOTA MANUAL DE MEJORA CONTINUA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-MC-MA-01	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 4 de 8

Acción de mejora: Acción propuesta por las partes interesadas como una forma para disminuir la probabilidad y la frecuencia de riesgos para el sistema de gestión de la calidad.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

5. Generalidades:

SERVI CROWN TOYOTA ha establecido los lineamientos de mejora continua teniendo en cuenta la metodología establecida en la norma ISO 9001:2015, pertinentes al sistema de gestión de calidad.

6. Procedimiento:

En las actividades de planificación de acciones correctivas, a cada una de estas acciones se abre un expediente que incluye la siguiente documentación:

- Los datos y análisis de información que justifican la decisión de adelantarla o cancelarla o reabirla a través del formato SCT-CAL-DOC-FO-02 reporte de no conformidad (RNC).
- Las actas de las acciones correctivas y de mejora incluyen el análisis para la determinación de la causa raíz, las acciones correctivas planificadas, los responsables de la implementación y el área impactada, los recursos necesarios, los plazos para la medición y los resultados esperados, a través del formato (SCT-CAL-MC-FO-04 Acta de acción correctiva y de mejora).

Una vez se inicia la gestión de las no conformidades detectadas basadas en el análisis de las mismas, o en las solicitudes de acción correctiva de las auditorías internas o cualquier tipo de auditoría externa, se inicia la acción correctiva.

6.1. No conformidades.

Todo incumplimiento de requisitos del servicio, del sistema de gestión de la calidad de SERVI CROWN TOYOTA por parte de uno o varios procesos deberá ser registrado a través del formato (SCT-CAL-DOC-FO-02 – *Reporte de No*

	SERVI CROWN TOYOTA MANUAL DE MEJORA CONTINUA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-MC-MA-01	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 5 de 8

conformidad) y toda queja del cliente interno o externo debe ser registrado a través del formato (SCT- CAL-MC-FO-05 *Formulario de quejas, reclamos y sugerencias*) por el responsable de proceso en el que ocurran.

Se debe detallar específicamente cual ha sido el incumplimiento, en qué consiste la corrección que debe hacerse y quien es el responsable de ejecutarla. Cuando se trate del servicio, se debe indicar el nombre del responsable que liberó el servicio objeto de la corrección.

6.2. Información para las acciones correctivas y de mejora

Al obtener el reporte de no conformidad NRC SCT-CAL-DOC-FO-02, se diligencia de forma inmediata el registro de la corrección, al realizar la corrección, el registro de no conformidad queda a disposición del responsable de mejora continua.

La solicitud de las acciones de mejora, realizadas por cualquier parte interesada, a situaciones observadas que impacten negativamente o positivamente el sistema de gestión de la calidad, serán diligenciados a través del formato (SCT-CAL-MC-FO-03, *Solicitud de acción de mejora*).

6.3. Realización de las acciones correctivas.

El responsable de mejora continua, es el encargado de realizar el análisis de las acciones correctivas dentro de sus actividades de planificación y las ejecuta en el momento en que se inicia una acción:

1. Conformación del equipo:

El responsable de mejora continua debe analizar y determinar los responsables de los procesos y personal pertinente a convocar para la realización de la acción correctiva.

2. Criterios para selección de integrantes del equipo de la acción correctiva

- Que aporten agilidad para que las reuniones sean prontas y eficientes
- Que haya quien aporte valor basado en el conocimiento de la problemática, la experiencia, el análisis y la investigación y búsqueda de soluciones.
- Que haya Interesados en las soluciones

	SERVI CROWN TOYOTA MANUAL DE MEJORA CONTINUA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-MC-MA-01	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 6 de 8

- Que haya quien aporte liderazgo.
- Que aporten diferentes puntos de vista en el análisis de los problemas y tengan la capacidad de fundamentarlos.

3. Funcionamiento del equipo

Para facilitar el análisis, quien lidere el análisis de la acción correctiva elaborará el resumen en el formato (SCT-CAL-MC-FO-04 Acta de acción correctiva y de mejora), donde debe constar la determinación de la causa raíz, el diseño de las acciones correctivas junto con los responsables, el seguimiento y ejecución del plan de actividades, los recursos, las fechas de implementación, las fechas y parámetros de medición de la eficacia.

En caso de las acciones de mejora, se realizaran los mismos pasos teniendo en cuenta que el responsable de la ejecución de la acción es quien la solicito. El responsable de mejora continua se encargara de guiarlo a través del proceso.

6.4. Programación de las acciones.

Las acciones correctivas se programarán por semestres en el formato (xxxxxxx – Programa de seguimiento de ACM) cuando su implementación requiera adelantarse en varias etapas que requieran inversiones no presupuestadas.

6.5. Seguimiento de las acciones correctivas o de mejora.

El responsable de mejora continua hará el seguimiento y evaluará la eficacia de las acciones correctivas, o de mejora y para el seguimiento, los registros del procedimiento serán compilados en un expediente de acción correctiva que debe contener:

- Los reportes de no conformidad que dieron origen a la acción correctiva a través del formato SCT-CAL-DOC-FO-02 reporte de no conformidad (RNC).
- El expediente se identificará con un número consecutivo de dos dígitos del formato correspondiente

Se cerrará el expediente cuando el informe del seguimiento de la acción mediante el análisis de los reportes de no conformidades ocurridas en el espacio de tiempo fijado para la medición evalúe como eficaz la acción correctiva adelantada.

	SERVI CROWN TOYOTA MANUAL DE MEJORA CONTINUA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-MC-MA-01	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 7 de 8

Cuando la acción correctiva realizada no demuestre eficacia en el tiempo previsto para su medición, se cerrará el expediente, se citará al equipo a nueva reunión para diseñar una nueva acción correctiva, abriendo un nuevo expediente.

6.6. Acciones de mejora.

Las acciones de mejora son un tipo especial de acción que está enfocada a recopilar las ideas de las partes interesadas, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir un impacto en el sistema de gestión de la calidad.

Las acciones de mejora serán solo solicitudes susceptibles a aprobación luego de estudio de viabilidad donde se busca la participación e innovación de las partes involucradas. Esto no constituye parte del concepto de gestión de riesgos liderado por la organización para mantener la eficacia del SGC.

Inicio de las acciones de mejora

Las acciones de mejora se inician cuando una de las partes interesadas identifica situaciones que son susceptibles de ser mejoradas y que permitirá realizar la mejora continua de las labores realizadas normalmente. Esta solicitud se realiza a través del formato *SCT-CAL-MC-FO-03, Solicitud de acción de mejora*.

El responsable de mejora continua evaluará, en compañía de la alta dirección de ser necesario, la solicitud para determinar su conveniencia. De ser viable, se guiará a quien solicitó la acción de mejora para su ejecución. La idea es fomentar la innovación y la participación de todos los involucrados.

6.7. Desarrollo y cierre de las acciones de mejora.

Los métodos y criterios para el desarrollo y cierre de las acciones de mejora es el mismo al de las acciones correctivas.

	SERVI CROWN TOYOTA MANUAL DE MEJORA CONTINUA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2105	Código: SCT-CAL-MC-MA-01	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 21 / Octubre / 2016	Página 8 de 8

7. Cambios y modificaciones.

FECHA	VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
21/10/2016	01		