

## **10. MEJORA**

### **10.1 Generalidades**

La Alta Dirección de la Zona Libre de Colón mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Los resultados de las Auditorías Internas de Calidad
- El análisis y evaluación de datos
- Las oportunidades de mejoras (acciones correctivas)
- La Revisión Gerencial dos veces al año del Sistema de Gestión de Calidad.
- El enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

### **10.2 Acción Correctiva (Solicitud de Oportunidad de Mejora)**

La Alta Dirección de la Zona Libre de Colón asegura que se utilice el formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora (SOM) como herramienta para la mejora continua. El propósito de la Solicitud de Oportunidad de Mejora en el Sistema de Gestión de Calidad es subsanar y eliminar las no conformidades. Las personas autorizadas para levantar las Solicitudes de Oportunidad de Mejora son las siguientes: Gerente, Subgerente, Directores, Jefes, Auditores del Comité Coordinador del Proceso para la Mejora Continua (CCPMC) y Auditores Externos.

Entre las no conformidades que dan lugar al levantamiento de solicitud de oportunidad de mejora podemos mencionar algunas

- Incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- Incumplimiento de procedimientos administrativos institucionales
- Cualquier detección que afecte directamente la calidad del servicio
- Quejas de los usuarios
- Incumplimiento del tiempo establecido en la entrega de los Indicadores de Gestión de las diferentes unidades administrativas a la Oficina de Gestión de Calidad, así como el no cumplimiento del rango determinado o la meta establecida por cada una de la unidad administrativa

Los hallazgos de incumplimiento detectados en auditoría interna por el equipo de Auditores son informados al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad para que el mismo levante el

## 10. MEJORA

formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora y sea remitido al Jefe de la unidad administrativa auditada para subsanación.

El Jefe responsable del área realizará una investigación de las causas y documentará las acciones que tomará para evitar la recurrencia cumpliendo con el plazo de respuesta señalado por el CCPMC

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, a través del Auditor responsable, dará seguimiento a las acciones para eliminar las no conformidades.

### Manejo de la Solicitud de Oportunidad de Mejora y Metodología:

En la Oficina de Gestión de Calidad se lleva el control y manejo de las Solicitudes de Oportunidades de Mejora, por lo cual las mismas son enviadas a la unidad administrativa donde se detectó el hallazgo a través del formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora, el cual se le asigna un número, se detalla la no conformidad y se envía a la unidad administrativa correspondiente.

En caso de que la unidad administrativa levante una Solicitud de Oportunidad de Mejora, solicitará un número control a la Oficina de Gestión de Calidad, área responsable del control y seguimiento. Posteriormente el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad asignará a un auditor para que el mismo le de seguimiento hasta lograr el cierre de la Solicitud de Oportunidad de Mejora.

Con el propósito de atender los formularios de Oportunidad de Mejoras en el tiempo establecido, la Alta Dirección de la Administración de la Zona Libre de Colón, mediante el memorando con ref. G.G.-004/01/18, establece las directrices a seguir para la atención de la misma:

- El Jefe de la unidad administrativa que recibe un formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora (SOM) tiene 15 días hábiles para atender la misma (a partir de la fecha que recibe el formulario). En el caso de no atender la Solicitud de Oportunidad de Mejora en el rango establecido (15 días) será considerado como incumplimiento de instrucciones de la Gerencia General, por lo cual, queda sujeto a medidas disciplinarias de acuerdo al reglamento interno de nuestra institución.
- Cuando la Oficina de Gestión de Calidad haga devolución formal (a través de la Hoja de Devolución código 16,365) de la Solicitud de Oportunidad de Mejora, ya sea, por falta de evidencias o correcciones, el Jefe de la unidad administrativa tiene

## 10. MEJORA

5 días hábiles para subsanar los puntos requeridos. De no cumplir con la subsanación de los puntos señalados en la Hoja de devolución y quedarse con la Solicitud de Oportunidad de Mejora sin dar respuesta, en el tiempo establecido, (5 días) también se considerará como incumplimiento de instrucciones.

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, después de evaluar y analizar las evidencias presentadas por los Jefes de las unidades administrativas a través de la Solicitud de Oportunidad de Mejoras, procede a cerrar o hacer devolución del formato por falta de evidencias o correcciones.

### 10.3 Mejora Continua

La Alta Dirección posterior a la reunión de Revisión Gerencial, considera el resultado del análisis y evaluación de los indicadores de gestión, para la toma de decisiones y lograr la mejora en la institución.