



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MEJORA CONTINUA

GOBIERNO
NACIONAL
*Paraguay
de la gente*

Código: PO-CAL-03

REVISION: 02

Página: 1 / 5

COMPONENTE:	Actividades de control.			
ESTÁNDAR:	Procedimientos.			
FORMATO:	Diseño de Procedimientos.		Nº:	93
MACROPROCESO:	Gestión de Calidad.		CODIGO:	No Aplica.
PROCESO:	Sistema de Gestión de Calidad.		CODIGO:	No Aplica.
SUBPROCESO:	Mejora Continua.		CODIGO:	No Aplica.
PROCEDIMIENTO:	Mejora Continua.			
MISIÓN:	Garantizar la solución de los desvíos del SGC.			
ALCANCE:	Desde: La detección del problema. Hasta: La solución del problema o hasta la evaluación de la eficacia (Acciones Correctivas).			
DEFINICIONES	Ver Manual de Calidad.			
DUEÑO DEL PROCESO:	Coordinador de Calidad.			
ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE / PARTE INTERESADA	NECESIDAD DEL CLIENTE / PARTE INTERESADA
Desvío detectado	Colaborador	Solicitud de Mejora Continua	Colaboradores / Coordinador de Calidad	Desvío corregido
INDICADOR / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO DEL PROCESO		Evaluación de la eficacia de las acciones, Tablero de Indicadores TB-CAL-01		
RECURSOS NECESARIOS		Computadora, elementos de oficina		



Dr. Mario Pereira
Gerente Int. SGC
Dirección de Aeropuertos

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MEJORA CONTINUA

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente

Código: PO-CAL-03

REVISION: 02

Página: 2 / 5

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Mejora Continua

N°	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1.	Detección y análisis del problema	1.1 Detectar el problema	a) Detecta la oportunidad de tomar una acción correctiva (SAC) o de mejora (SAM). b) <u>Comunica al Gerente de Calidad la SAC o SAM a través de correo electrónico.</u> NOTA: El inicio de una Solicitud de Acción para la Mejora Continua derivada de auditorías está descrito en el procedimiento de Auditorías Internas (PO-CAL-02).	<u>Correo electrónico</u>	Auditoría Interna (PO-CAL-02)	Área / Departamento Origen
		1.2 Analizar la pertinencia de la SAC / SAM	a) Analiza la pertinencia de la Solicitud de Acción para la Mejora Continua. - <u>Si la SAC / SAM no es pertinente, comunica al solicitante</u> - <u>Si la SAC / SAM es pertinente registra en la planilla de Acciones.</u>	<u>Planilla de acciones</u>	No Aplica	Asistente de SGC / Coordinador de Calidad
2.	Análisis de causas y determinación del Plan de Acción	2.1 Determinar las causas y el Plan de Acción	a) Analiza y documenta las causas en <u>la planilla de acciones</u> , según el caso (Esta tarea NO es aplicable a las Solicitudes de Acción de Mejora). b) Determina el plan de acción y lo documenta en la <u>Planilla de acciones</u> . NOTAS: a. Si fuera necesario o pertinente, documenta las acciones inmediatas para corregir la situación detectada y/o manejar las consecuencias de la	<u>Planilla de acciones</u>	No Aplica	<u>Coordinador de Calidad / Jefe de Departamento</u> Sr. Mario Pereira Gerente Int. SGC Dirección de Aeropuertos

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MEJORA CONTINUA

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente

Código: PO-CAL-03

REVISION: 02

Página: 3 / 5

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Mejora Continua

N°	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
			<p>misma en el campo correspondiente al Plan de Acción.</p> <p>b. Si fueran necesarias acciones por parte de otras áreas, acuerda con las mismas el plan de acción.</p> <p>c. Las acciones tomadas deben ser proporcionales a la magnitud de los problemas encontrados. Si la acción propuesta implica inversiones, obtiene aprobación del Director.</p> <p>d. El plan de acción de las Solicitudes de Acción Correctiva puede incluir soluciones inmediatas al problema, pero debe incluir también al menos una verdadera acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad y evite su repetición.</p> <p>e. Las acciones pueden incluir cambios en los procedimientos u otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.</p>			
		2.2 Implementar las acciones	a) Implementa las acciones definidas.	No Aplica	No Aplica	Responsable por las acciones
3.	Seguimiento y evaluación de acciones definidas	3.1 Acompañar las acciones definidas	<p>a) Verifica mensualmente el cumplimiento de las acciones. Si la acción incluye cambios en documentos, registra el cambio realizado (N° del documento y N° de revisión realizada).</p> <p>b) Si la acción no fue cumplida, solicita nuevo plazo para cumplimiento.</p>	<u>Planilla de acciones</u>	No Aplica	Asistente de SGC / Coordinador de Calidad

Sr. Mario Perelra
Gerente Int. SGC
Dirección de Aeropuertos

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MEJORA CONTINUA

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente

Código: PO-CAL-03

REVISION: 02

Página: 4 / 5

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Mejora Continua

N°	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
			c) Determina plazo para evaluación de la eficacia. No aplicable a SAM. d) <u>Registra el seguimiento en la planilla de acciones.</u>			
		3.2 Evaluar la eficacia de las acciones	e) Determina la eficacia (Esta tarea NO es aplicable a las Solicitudes de Acción de Mejora) <u>en la planilla de acciones.</u> NOTA 1: La acción será considerada eficaz si la no conformidad no se repite o si se han alcanzado los objetivos establecidos transcurrido el tiempo de evaluación de eficacia. Si la no conformidad se repite, se emitirá una nueva SAC. NOTA 2: La evaluación de la eficacia podrá ser realizada indistintamente por el Auditor o por el Asistente del SGC o Coordinador de Calidad, a excepción de aquellas de responsabilidad de éste las cuales serán evaluadas necesariamente por un auditor. NOTA 3: En caso de ser necesario, actualiza la Matriz de Riesgos correspondiente.	<u>Planilla de acciones</u>	No Aplica	Asistente de SGC / Coordinador de Calidad



Dr. Mario Perelra
Gerente Int. SGC
Dirección de Aeropuertos

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MEJORA CONTINUA

GOBIERNO
NACIONAL
*Paraguay
de la gente*

Código: PO-CAL-03

REVISION: 02

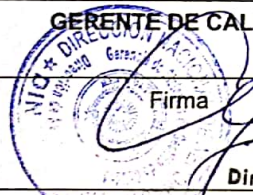
Página: 5 / 5

REGISTROS DE CALIDAD

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área Archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Retención	Disposición
<u>Planilla de acciones</u>	<u>No aplica</u>	<u>Por año</u>	<u>Digital – PC del Coordinador de Calidad</u>	<u>Por año</u>	<u>Indefinido</u>	<u>No aplica</u>

Elaborado y Verificado por:

GERENTE DE CALIDAD



Firma

Sr. Mario Persira
Gerente Int. SGC
Dirección de Aeropuertos

Aprobado por:

DIRECTOR DE AEROPUERTOS



ING. DOUGLAS CUBILLA
Director de Aeropuertos
DINAC

Descripción de las modificaciones: 1. Se elimina el formulario FL-CAL-05, y se lo reemplaza por la Planilla de Acciones.
Los demás cambios se indican subrayados.

Fecha de vigencia:

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.