

PROPOSITO Y ALCANCE

Establecer lineamientos para iniciar, ejecutar y dar seguimiento a las acciones correctivas en OAMI SA con el fin de eliminar las causas de problemas, tanto actuales como potenciales, para lograr la implantación de procesos de mejora.

RESPONSABILIDADES

La Gerencia General es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento.

Las Jefaturas de áreas son responsables de atender las acciones correctivas que sean generadas, además de su adecuada implementación.

ACCIONES Y METODOS

1. Generalidades

Este procedimiento aplica cuando se detectan no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad de OAMI SA.


La metodología para la aplicación de acciones correctoras no necesita aplicarse ante problemas cuya solución es obvia o directa, ni cuando la relación causa-efecto está bien identificada o definida.

Cualquier miembro del equipo de trabajo de la organización está facultado para la detección de productos o servicios fuera de las especificaciones establecidas en el sistema de gestión de calidad o en los planes de calidad, así como informar sobre oportunidades de mejora completando el F-GG-20, Solicitud de Mejora y remitiendo al Encargado/a de Calidad a través de correo electrónico.

2. Acciones correctoras

Las siguientes situaciones pueden ocasionar la puesta en marcha del procedimiento de acciones correctoras:

- Reclamos de un beneficiario por una desviación grave respecto a los requisitos especificados, el contrato, o cuando el propio beneficiario solicita de forma explícita la realización de una acción correctiva, según la metodología establecida para la atención de quejas.
- Reincidencia de un problema o defecto, de forma continuada a lo largo del tiempo, conforme apreciación de las técnicas estadísticas aplicadas para el Análisis de datos.
- Propuesta de mejoramiento que plantee cualquier colaborador de la empresa y que sea avalada por la Gerencia General o el Equipo de Calidad.
- Propuesta de mejoramiento que surja del estudio del grado de satisfacción de los clientes.
- Siempre que otros procesos como el P-GG-03 Salidas no conforme o Atención de quejas, resulten insuficientes para resolver un problema complejo.
- Detección de no conformidades durante la aplicación de una auditoría de calidad, sea ésta de carácter interna o externa, y documentada mediante un F-EA-03, Informe de Auditoría.
- Como producto de acciones derivadas de la Revisión por la Dirección, conforme se establece en M-GG-01, Evaluación de Desempeño

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 06 Código : P-GG-04 Fecha : 12/03/2026 Página 2 de 4
	ACCIONES DE MEJORA	

3. Observaciones y Oportunidades

Las siguientes situaciones pueden ocasionar la puesta en marcha del procedimiento de acciones de mejora antes Observaciones u oportunidades detectadas:

- Detectar posibles reclamos de un cliente por una desviación grave respecto de los requisitos especificados, o cuando el propio cliente solicita de forma explícita la realización de una acción preventiva según el proceso para la Atención de quejas o Medición de la satisfacción de los clientes.
- Variaciones fuera de los parámetros de proceso, conforme apreciación de las técnicas estadísticas aplicadas para el análisis de datos.
- Acciones para aprovechar una oportunidad.
- Detección de un problema complejo, cuyas repercusiones no se evidencian aún.
- Detección de fugas o ineficiencias en el sistema de calidad (que no necesariamente representan no conformidades) durante la aplicación de una auditoría de calidad, sea ésta de carácter interna o externa, y documentada mediante un F-EA-03, Informe de Auditoría.
- Propuesta de mejoramiento que plantee cualquier colaborador de OAMI SA. y que sea avalada por la Gerencia General o el Equipo de Calidad.
- Propuesta de mejoramiento a partir del conocimiento de la percepción de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece OAMI SA, conforme la medición de la satisfacción de los clientes.
- Cuando se advierte la posibilidad de no conformidades potenciales en el futuro.
- Reducción de efectos no deseados.

4. Registro para la solicitud de una acción de mejora

Se cuenta con el formulario F-GG-20, Solicitud de Mejora en el cual se registra la no conformidad, la observación o la oportunidad de mejora.

Cualquier miembro de la organización está facultado a completar el F-GG-20, Solicitud de Mejora y remitir a través de correo electrónico al Encargado/a de Calidad.

Una vez completado el formulario, se presenta al Encargado/a de Calidad quien presenta al Equipo de Calidad o a la Gerencia General para su análisis; una vez aprobado anota el número consecutivo de la solicitud y lo traslada al responsable de dar respuesta a dicha solicitud.

En los casos en que el F-GG-20 Solicitud de Mejora provenga del Equipo de Calidad el llenado del formulario estará cargo de la Encargado/a de Calidad.

En caso de no poder cumplirse un plazo establecido en cualquier acción correctiva u otras actividades planificadas, deben ser debidamente justificadas y reprogramadas con antelación. En caso de que el plazo esté vencido se debe gestionar vía Reporte de Salida no conforme.

5. Reparación, análisis de causas y descripción de la acción correctiva/ preventiva

El Encargado/a de Calidad dirige F-GG-20, Solicitud de Mejora al Encargado del Área a quien compete lo siguiente:

1. Realizar la investigación de las causas en el apartado B del F-GG-20, Solicitud de Mejora (Análisis de Causas de las No Conformidades / Observación).

En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada

2. Describir la acción correctora o preventiva que responda eficazmente a la no conformidad o a la observación en el apartado C del F-GG-20, Solicitud de Mejora (Acciones Correctivas/Preventivas recomendadas)
3. Solicitar vía correo electrónico la aprobación del Gerente de Área para llevar a cabo las acciones correctivas y/o preventivas propuestas.
4. Remitir vía correo electrónico al Encargado/a de Calidad el F-GG-20, Solicitud de Mejora completo con la aprobación de Gerencia, dentro de los 3 días hábiles.
5. Implementar la acción correctiva/preventiva propuesta o presentar un Plan de Acción aprobado a ser contados desde la recepción del FGG-20, Solicitud de Mejora, teniendo en cuenta los siguientes plazos para las acciones de mejora:
 - a) Resoluciones simples, a cargo del Encargado de Proceso: máximo 3 semanas.
 - b) Resoluciones complejas, a cargo de otro Encargado, Gerencia, Directorio u otras instancias: plazo a verificar conforme a cada caso.

El Equipo de Calidad o el Gerente General puede valorar si es necesario designar a un colaborador o conformar un equipo de apoyo para la investigación de las causas de la no conformidad, debiendo en este caso, generar la acción correctiva para resolver dichas no conformidades.

6. Control y seguimiento de las solicitudes de mejora

El Encargado/a de Calidad recibe los F-GG-20 Solicitud de Mejora controlando que los mismos estén adecuadamente completados, que cuenten con el visto bueno del Gerente de Área y que se cumplan los periodos establecidos de retorno. En el caso de ~~observar falta de retorno~~, falta de implementación de la acción o falta de presentación del Plan de acción en los periodos establecidos se comunica al superior inmediato y a la Gerencia de Recursos Humanos.

En los casos de falta de retorno de los F-GG-20 Solicitud de Mejora (3 días hábiles), el Encargado de calidad realizará un informe de las áreas que no han respondido dentro del plazo establecido y presentará, mediante una reunión, a Gerencia General para su evaluación.

La Encargado/a de Calidad a modo de dar seguimiento a las acciones de mejora completa el F-GG-21, Control de ejecución de acciones de mejora y remite de forma mensual a los integrantes del Equipo de Calidad.

7. Evaluación y eficacia de las solicitudes de mejora

El Equipo de Calidad o el Gerente General controla la emisión de solicitudes de mejora mediante el registro F-GG-21, Control de ejecución de acciones de mejora.

Se verifica la ejecución y eficacia de las acciones de mejora mediante auditorías de visita, o bien, mediante la verificación del cumplimiento de los compromisos plasmados en informes o registros que evidencien la ejecución.

La Encargada de Calidad, consigna la fecha de cierre en el F-GG-21, Control de Ejecución de Acciones de Mejora.

El Encargado/a de Calidad, remite al Equipo de Calidad, mensualmente, vía correo electrónico el F-GG-21, Seguimiento de Control de Ejecución de acciones de mejora y trimestralmente es

En caso de ser impreso, adquiere categoría de copia no controlada

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

Versión : 06
Código : P-GG-04
Fecha : 12/03/2026
Página 4 de 4

ACCIONES DE MEJORA

analizada, mediante una reunión, la eficacia de las acciones para asegurar que el problema no se repita

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

M-GG-09, Evaluación de Desempeño
P-GG-03, Salidas no conforme

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo
F-EA-03, Informe de Auditoría	Encargado de Auditorías	3 años
F-GG-20, Solicitud de mejora	Encargado de Calidad	3 años
F-GG-21, Control de ejecución de acciones de mejora	Encargado de Calidad	3 años

Revisado por
Encargado de Control
Documental

Aprobado por
Gerencia General