

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SGC-INAB</b>	Código	GC-PR-401
		Versión	01
	Fecha	Septiembre 2022	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página	1 de 4

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar las mejoras pertinentes a los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 del Instituto Nacional de Bosques de Guatemala.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, del Instituto Nacional de Bosques de Guatemala.

## 3. RESPONSABLE

- Jefe (a) de Gestión de la Calidad
- Director (a) de Planificación, Evaluación y Seguimiento Institucional

## 4. NORMATIVA APLICABLE.

Norma Internacional ISO 9001:2015.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Termino	Definición
Gestión de la Mejora	Todas aquellas actividades del SGC ISO 9001 que se llevan a cabo de forma planificada, ordenada y documentada para generar mejoras al SGC.
Riesgo	Efecto negativo de un suceso que está dado por la probabilidad de ocurrencia asociado a la consecuencia con el peso del impacto.
Oportunidad de mejora	Efecto positivo de un suceso que está dado por la probabilidad de ocurrencia asociado a la consecuencia con el peso del impacto.
Planificación de Cambios	Son todas aquellas acciones relativas a introducir algún elemento nuevo de relevancia y que podrían afectar al sistema de gestión de calidad. Un cambio puede generar oportunidades de mejora del sistema y/o riesgos.
Oportunidad de Mejora	Acciones relativas a mejorar algo ya existente dentro del sistema de gestión de calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SGC-INAB</b>	Código	GC-PR-401
		Versión	01
	Fecha	Septiembre 2022	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página	<b>2 de 4</b>

## 6. DESARROLLO

### 6.1 Generalidades.

Para gestionar la mejora de la organización, los procesos deben determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente/usuario.

Los procesos deben estar siempre en la búsqueda de la mejora continua, procurando mejorar los servicios que se ofrecen mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos. (del cliente/usuario, los legales y reglamentarios y los de las partes interesadas que se han considerado como pertinentes para el SGC de la institución).

Para la gestión de la mejora la institución cuenta con las siguientes herramientas:

- Búsqueda de oportunidades de mejora por proceso y/o desde lo estratégico. (ver procedimiento de Gestión de Riesgos GC-PR-301).
- Detección y tratamiento de Riesgos, para prevenir o reducir efectos no deseados. (ver procedimiento de Gestión de Riesgos GC-PR-301).
- Planificación de cambios, para lo cual se ha establecido el siguiente formato: RE-GC-403.
- Detección y tratamiento de las No Conformidades, mediante Acciones correctivas y/o correcciones; para controlarlas, corregirlas, eliminando cuando sea aplicable la (s) causa (s) de la no conformidad.

### 6.2 No Conformidades, Acciones Correctivas y Correcciones.

Las no conformidades se generan cuando se da un incumplimiento a un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la organización. Estos pueden ser incumplimientos en planificaciones de los procesos, en la ejecución de lo planificado, en alcanzar las metas y objetivos, pueden darse incumplimientos en los servicios ofrecidos al cliente/usuario, de orden legal o reglamentario, a requisitos pactados con las partes interesadas pertinentes para el SGC y en cualquier requisito de la norma ISO 9001.

Estos incumplimientos pueden darse en cualquier proceso del SGC.

Se cuenta con el registro GC-RE- 401 “Acción Correctiva/Corrección” el cual deberá ser llenado siempre que se detecte alguna No Conformidad del SGC ISO 9001.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SGC-INAB</b>	Código	GC-PR-401
		Versión	01
	Fecha	Septiembre 2022	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página	<b>3 de 4</b>

Se lista a continuación en dónde, cómo deben tratarse los incumplimientos y las responsabilidades en cada caso:

### **CASO 1.**

- Revisiones de rutina que el líder de proceso haga sobre su desempeño, o bien que cualquier miembro del proceso detecte en las actividades rutinarias.
- Cuando se haga el cálculo de los indicadores de los procesos (Para ello se ha determinado que cuando se den 3 incumplimientos repetitivos a las metas de los indicadores, el líder del proceso deberá generar una Acción Correctiva, para determinar la causa del incumplimiento)
- Informes generados por el proceso de Monitoreo Forestal a los procesos de Licencias de Aprovechamiento Forestal y el Registro Nacional Forestal.

Para éstos casos:

- ✓ El Líder del proceso, debe evaluar si procede Acción Correctiva o Corrección.
- ✓ El Líder del proceso solicita vía correo electrónico al Jefe (a) de Gestión de Calidad se le asigne un correlativo para la Acción Correctiva/Corrección (indicando cuál es el incumplimiento)
- ✓ El Líder del proceso elabora el análisis de causas cuando cuando sean acciones correctivas
- ✓ El Líder del proceso elabora un plan de acción (cuando sean acciones correctivas) para resolver la no conformidad y le da seguimiento a su ejecución hasta resolver el problema que causó el incumplimiento.
- ✓ En caso sean correcciones –Sólo se indica la acción a tomar para corregir el suceso.

Nota: Las acciones correctivas o correcciones deben ser enviadas con su plan de acción ya lleno (o acción a tomar en caso de las correcciones) al Jefe de Gestión de Calidad para su conocimiento y visto bueno. El jefe de Gestión de Calidad velará para que el plan de acción esté bien encaminado a la resolución del problema.

### **CASO 2.**

- Revisiones de seguimiento realizadas por el Jefe de Gestión de Calidad.
- Informes de Auditorías Internas o Externas.
- Del Análisis de los resultados del Informe de Revisión por la Dirección

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SGC-INAB</b>	Código	GC-PR-401
		Versión	01
	Fecha	Septiembre 2022	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página	4 de 4

Para estos casos:

- ✓ El jefe de Gestión de Calidad es quien genera la Acción Correctiva / Corrección según sea el caso y la asigna al proceso involucrado. Genera un correlativo y envía correo electrónico con acción correctiva al líder del proceso para que llene el plan de acción propuesto.
- ✓ El Líder del proceso deberá enviar vía correo electrónico el plan de acción propuesto al Jefe de Gestión de Calidad para su visto bueno.
- ✓ El Jefe de Gestión de Calidad avisa al líder del proceso para que se comience a trabajar en el plan de acción.

#### EN AMBOS CASOS (1 y 2):

- El Jefe de Gestión de Calidad debe colocar en carpeta compartida las Acciones correctivas/ correcciones generadas por proceso.
- Los Líderes de proceso son los responsables de la ejecución oportuna de los planes de Acción.
- El Jefe de Gestión de calidad realizará periódicamente el seguimiento a la ejecución de los planes para monitorear su grado de avance. (su estado: abierta, en proceso, cerrada). Para este control el Jefe de Gestión de Calidad utiliza el registro "Control de las acciones correctivas / correcciones del SGC GC-RE-402"
- El Jefe de Gestión de Calidad, debe revisar que las acciones realizadas sean eficaces para proceder a dar por cerrada la acción correctiva.

#### 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Registro de Acciones Correctivas/ Correcciones
- Registro de Control de Acciones Correctivas /Correcciones para el SGC ISO 9001.

#### 8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
	Descripción del cambio	Fecha de aprobación del cambio