	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: GC-INS-01
	PLANES DE ACCION	Version: 01
		Fecha: 27/04/2026

INSTRUCTIVO CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCION	
<p>OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO.</p> <p>Establecer los lineamientos obligatorios para la gestión, ejecución, seguimiento y cumplimiento de los planes de acción y planes de mejora, garantizando la corrección efectiva de desviaciones y el fortalecimiento continuo de los procesos organizacionales.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Aplica a todos los colaboradores, jefes de área y responsables de procesos del concesionario, en todas las actividades relacionadas con ventas, servicio y operación en general.</p>
<p>RESPONSABLES:</p> <p>Trabajadores de la Organización</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Trabajadores de la Organización</p>
<p>RIESGOS Y CONTROLES</p> <p>N/A</p>	<p>INDICADORES:</p> <p>N/A</p>
<p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamento Interno de Trabajo 	<p>RECURSOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Computadores y Teléfonos
<p>ANEXOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> N/A 	


1. LINEAMIENTOS GENERALES

1.1 PRINCIPIO CORPORATIVO

Todo plan de acción tiene como finalidad corregir una desviación, no justificar una situación existente.

SE ESTABLECE COMO DIRECTRIZ QUE:

Un plan de acción no es para estar bien, es para dejar de estar mal.

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: GC-INS-01
	PLANES DE ACCION	Version: 01
		Fecha: 27/04/2026

Por lo tanto, el enfoque organizacional debe estar orientado a hacer las cosas bien desde la primera vez, evitando reprocesos, pérdidas de tiempo y desperdicio de recursos.

1.2 Recepción de observaciones

- Toda observación emitida por importadores, clientes u organismos externos debe ser tratada como:
 - Una oportunidad de mejora
 - Una advertencia formal
 - Una exigencia de cumplimiento contractual
- No atender o retrasar la gestión de estas observaciones se considera una falta grave, ya que pone en riesgo:
 - Las concesiones comerciales
 - Los contratos de distribución
 - El cumplimiento de la normativa vigente

1.3 Responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y Jefes de Área

- Reaccionar de manera inmediata ante cualquier hallazgo.
- Convocar a los involucrados para el análisis de la situación.
- Identificar causas raíz, responsables y riesgos asociados.
- Estructurar planes de acción técnicos, medibles y verificables.


2. EJECUCIÓN DE PLANES DE ACCIÓN

2.1 Naturaleza del plan de acción

- Es un documento de cumplimiento obligatorio.
- No es un acta administrativa, es un compromiso formal de mejora.
- Debe incluir responsables, tiempos, actividades y evidencias.

2.2 Principios de ejecución

- No se admite reincidencia en errores ya identificados.
- Se debe garantizar ejecución disciplinada y oportuna.

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: GC-INS-01
	PLANES DE ACCION	Version: 01
		Fecha: 27/04/2026

- Los resultados deben reflejar mejora real en indicadores.

2.3 Enfoque en el cliente

- Todo plan debe impactar positivamente la experiencia del cliente.
- Se debe comprender el significado real del servicio y su importancia estratégica.

3. RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y PEDAGÓGICA

Bajo el pilar corporativo de la pedagogía:

- La organización promueve la formación continua.
- Cada colaborador tiene la responsabilidad de:
 - Prepararse constantemente
 - Evitar errores repetitivos
 - Aplicar el hábito de resolver en su labor diaria

Se establece que:

No basta con asistir al trabajo, se debe demostrar idoneidad y capacidad para resolver.

4. COMPROMISO CONTRACTUAL


- Las actas derivadas de planes de acción son de obligatorio cumplimiento.
- Constituyen una extensión de los compromisos laborales.
- Su firma implica aceptación de responsabilidades y condiciones.

El incumplimiento o la reincidencia en fallas conlleva:

- Aplicación del Reglamento Interno de Trabajo
- Evaluación disciplinaria
- Impacto en la permanencia del colaborador

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

- El SGC realizará seguimiento periódico al cumplimiento de los planes.

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: GC-INS-01
	PLANES DE ACCION	Version: 01
		Fecha: 27/04/2026

- Se validará el cierre de acciones mediante evidencias.
- Se medirán indicadores de mejora y desempeño.

No se considerará cerrado un plan de acción hasta evidenciar resultados sostenibles.

6. ENFOQUE DE MEJORA CONTINUA

Este instructivo se fundamenta en el principio de calidad de Philip Crosby:

“Hacer las cosas bien desde la primera vez”.

Por lo tanto, la organización prioriza:

- Prevención sobre corrección
- Eficiencia sobre reprocesos
- Disciplina operativa sobre improvisación

7. DISPOSICIÓN FINAL

El presente instructivo es de cumplimiento obligatorio para todos los niveles de la organización.

Los jefes de área deberán:

- Socializar el contenido con sus equipos
- Garantizar su comprensión
- Asegurar su aplicación en las actividades diarias

Solo mediante la eliminación de errores y la disciplina en la ejecución, la organización podrá avanzar de manera eficiente en sus objetivos productivos y estratégicos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AUDITORA SISTEMAS DE GESTIÓN	GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECTOR GENERAL