|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CALIDAD**  **ISO 45001:2018 - ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015** | | | | | COD: SGI-CAL-PAC | | |
|  | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | **ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**  **TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL ACTIVO:** 3 años  **TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL PASIVO:** 2 años | | | | | |
| **DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO** | | | | | | | |
| DEPARTAMENTO | | | APLICA | FECHA DE PUBLICACIÓN:  10-ENE-2023  REV: 07 | | | |
| GERENCIA | | |  |
| CALIDAD | | | x |
| SISTEMA | | |  |
| LOGÍSTICA: COMPRAS Y ALMACÉN | | |  |
| MANTENIMIENTO | | |  |
| OPERACIONES Y SERVICIOS | | |  |
| RRHH | | |  |
| SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE | | |  |
| SISTEMAS | | |  |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | | | |
| REVISIÓN | CONCEPTO | | | | | | FECHA |
| 00 | Creación de este documento | | | | | | 04/enero/2016 |
| 01 | Segunda versión de este documento/ Cambio de responsabilidades | | | | | | 04/enero/2017 |
| 02 | Tercera versión, adecuación a la Norma ISO 9001:2015 | | | | | | 05/ enero/2018 |
| 03 | Cuarta versión de este documento | | | | | | 10/enero/ 2019 |
| 04 | Quinta versión de este documento | | | | | | 10/enero/2020 |
| 05 | Sexta versión de este documento | | | | | | 11/enero/2021 |
| 06 | Séptima versión de este documento | | | | | | 29/abril/2022 |
| 07 | Octava versión de este documento | | | | | | 10/enero/2023 |
| REALIZADO | | REVISADO | | | | APROBADO | |
| MEJORA CONTINUA  Manuel Paredes Valderrama | | GERENCIA ADMINISTRATIVA  Herles Ríos Delgado | | | | GERENTE GENERAL  Wilbert Abarca Martínez  **Ç** | |
|  | |  | | | |  | |
| **07-Enero-2023** | | **09-Enero-2023** | | | | **10-Enero-2023** | |

# 1. OBJETIVO

Establecer las pautas para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas en el Sistema de Gestión.

# 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las siguientes tipologías de acciones:

* Aquellas que tienen una importancia relevante para la empresa,
* Todas las acciones correctivas y preventivas, y
* Todas las acciones que el responsable del SGI decida.

# 3. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta pueda repetirse.

**Acción preventiva:** Acción encaminada a eliminar las causas potenciales de no conformidades, para prevenir la aparición de estas.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

# 4. RESPONSABLES

## 4.1 Responsable del SGI

* Revisar la no conformidad, y determinar/decidir sobre el inicio de acciones correctivas o preventivas.
* Realizar el seguimiento de las acciones con los responsables de llevarlas a cabo.
* Informar a Gerencia de los resultados de las acciones y su evolución.
* Dirigir a los miembros del equipo que efectúa la acción y solicitar los recursos necesarios para llevarla a cabo.
* Establecer planes para la ejecución de las acciones y realizar informes sobre las mismas.

## 4.2 Miembros del equipo que ejecuta la acción

* Aportar soluciones y trabajar en equipo para llevar a buen término las acciones correctivas, preventivas, o de mejora.
* Realizar las acciones que el responsable de la acción les ha encomendado en la fecha prevista, solicitar los recursos necesarios, e informarle sobre cualquier incidencia que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.

## 4.3 Control interno

Hacer un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas. Analizar los problemas y plantear soluciones.

# 5. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015. Mejora. No conformidad y acción correctiva 10.2

- Procedimiento de Auditoría Interna (SGI-CAL-PAI).

# 6. PROCEDIMIENTO O DESARROLLO

# 6.1 Acciones correctivas:

### 6.1.1 Descripción general del proceso

En el siguiente esquema se ilustra el proceso lógico seguido en la empresa para la adopción y el registro de acciones correctivas.

**ACCIÓN CORRECTIVA, cuando procede**

Falla el método

No hay método

No se sigue el método

**Informe Acción correctiva**

**CORRECCIÓN, si es posible**

Cliente reclama

Producto/Servicio defectuosos

No se hacen las cosas correctamente

Hay cosas que no se hacen

**Informe No Conformidad**

La aparición de los problemas o No Conformidades NC, tiene siempre una causa que los genera. Notemos los siguientes casos:

* Cuando una No Conformidad se ha reproducido con anterioridad en más ocasiones y las acciones aplicadas no eliminaron la causa.
* Cuando un cliente se queja y tiene razón en sus argumentos.
* Cuando la No Conformidad se detecta en una Auditoria.
* Cuando el Responsable SGI o Gerencia lo estimen oportuno.

**6.1.2 Inicio de acciones correctivas:**

El Responsable SGI es el que responde de todas las acciones correctivas iniciadas por el personal de la empresa. Así mismo, el Responsable SGI (al igual que Gerencia) tiene la autoridad para decidir sobre la necesidad de iniciar acciones correctivas, especialmente en los casos de repetición continuada de los problemas.

El proceso seguido en la empresa para la adopción de acciones correctivas se inicia como sigue:

Registro que contiene la descripción de las No Conformidades

**Registro NC**

Se asigna un código al registro de N.C. se revisan las acciones tomadas y se firma el registro conforme ha sido revisado

**RESPONSABLES DEL SGI REVISA LAS NC Y DECIDE**

**¿SE**

**INICIA A.C.?**

**COORD. SGI ARCHIVA EL REGISTRO DE N.C.**

**No**

Proceso Control No Conformidades

**Sí**

Proceso Acciones Correctivas

**COORDINADOR SGI REQUIERE EL INICIO DE ACCIONES CORRECTIVAS**

Las acciones correctivas efectuadas por la empresa las inicia y supervisa el Responsable de SGI.

### 6.1.3 Desarrollo y cierre de las acciones correctivas

El siguiente proceso define el método y los criterios para controlar el desarrollo de las acciones correctivas y decidir sobre su cierre.

R. C. SGI supervisa la ejecución de las acciones, registra su evolución, e incorpora al expediente abierto toda la documentación y documentos generados.

**No**

**Sí**

**COORD. SGI CIERRA EL EXPEDIENTE DE ACCIÓN CORRECTIVA**

**Registro NC**

Los aspectos relevantes de la acción correctiva se registran en el informe de acción correctiva, que tiene el mismo código del expediente al que pertenece.

El expediente es un forro plastificado donde se introducen los siguientes documentos:

* El Registro de la no conformidad, la solicitud de acción correctiva.
* Toda la documentación generada por el desarrollo de la acción

SGI actuando en coordinación con los responsables de las áreas afectadas, determina el Equipo de personas o la persona que participará en la acción.

**COORDINADOR SGI ABRE UN EXPEDIENTE DE ACCIÓN CORRECTIVA**

El modelo empleado para la elaboración de los Informes de acción correctiva incorpora los campos de introducción de información mínimos requeridos por el Sistema de Gestión SGI de la empresa para documentar las acciones correctivas.

**Expediente AC**

Responsable SGI decide si los resultados son o no satisfactorios.

Informe A.C.

+

Otros documentos asociados

RESULTADO SATISFACTORIO

**EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y SEGUIMIENTO POR PARTE DEL COORD. SGI**

**COORDINADOR SGI SE REÚNE CON EL EQUIPO DESIGNADO PARA DETERMINAR Y PLANIFICAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS A APLICAR**

**DETERMINACIÓN DEL RESPONSABLE DE CORRECTIVA**

Los expedientes de acción correctiva los codifica SGI aplicando la siguiente regla:

AC XXX donde: XXX es un número correlativo

## 6.2 Acciones preventivas

Las acciones preventivas son un tipo especial de acción que está enfocada hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro.

### 6.2.1 Inicio de las acciones preventivas

Las acciones preventivas se inician cuando algún miembro de la empresa identifica aspectos del Sistema de Gestión Integrado que pueden provocar No Conformidades. El proceso para iniciar acciones preventivas es el mismo que en caso de las acciones correctivas con la salvedad de que no hay una No Conformidad (ver punto 6.1.2 de este procedimiento).

### 6.2.2 Desarrollo y cierre de las acciones preventivas

Los métodos y criterios para el desarrollo y cierre de las acciones preventivas es análogo al de las acciones correctivas con la excepción de que los expedientes de acción preventiva se identifican como:

AP.XXX donde: XXX es un número correlativo

Y por otro lado, la empresa dispone de un Informe específico para documentar las acciones preventivas. Con excepción de estos detalles, tanto la metodología para nombrar equipos para la realización de las acciones, como la metodología de cierre de las mismas es análogo al de las acciones correctivas.

# 7. Control documentario

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Nro. De Versión** | **Cambios Realizados** |
| 04/enero/2016 | 01 | Primera revisión de este documento |
| 04/enero/2017 | 02 | Segunda revisión de este documento/ Cambio de responsabilidades |
| 05/ enero/2018 | 03 | Tercera revisión, adecuación a la Norma ISO 9001:2015 |
| 10/enero/ 2019 | 04 | Cuarta revisión de este documento |
| 10/enero/2020 | 05 | Quinta revisión de este documento |
| 11/enero/2021 | 06 | Sexta revisión de este documento |
| 29/abril/2022 | 07 | Séptima revisión de este documento, se realiza la modificación del código y versión del documento |
| 10/enero/2023 | 08 | Octava versión de este documento |

# ANEXOS

**ANEXO 1**: **SGI-CAL-FAC FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**

**ANEXO 2: SGI-CAL-FSA PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**