

{Value4}	ACCIONES CORRECTIVAS.	Clave:	SASISOPA-P-028
		Fecha:	08-NOV-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	2

Nombre del proceso: Acciones Correctivas.		
OBJETIVO:		
Proveer un mecanismo para administrar los hallazgos detectados en la estación de servicio, derivados del Monitoreo y así poder aplicar o implementar las respectivas acciones correctivas para mantener y mejorar el Sistema de Administración.		
ALCANCE:		
El presente procedimiento aplica a todos los hallazgos detectados en la estación de servicio, derivados del monitoreo del sistema.		
REFERENCIAS:		
<p>I. Manual Integral del Sistema de Administración.</p> <p>II. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos.</p> <p>III. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Público de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos.</p> <p>IV. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad.</p> <p>V. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.</p> <p>VI. OSHAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>VII. <i>NOM-005-ASEA-2016</i>, Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas.</p>		
RESPONSABILIDADES:	INDICADORES:	FRECUENCIA:
<p>a) Administrar los hallazgos derivados del monitoreo del Sistema de Administración.</p> <p>b) Aplicar las acciones para mitigar o eliminar las causas de los hallazgos no conformes.</p>	NA	NA
TERMINOS Y DEFINICIONES		
<p>I. Acción correctiva: actuación o efecto implementado con el objetivo de eliminar una situación o hallazgo indeseable con el fin de evitar su repetición.</p> <p>II. AMEF: Análisis del modo y efecto de la falla, es una metodología utilizada para identificar las formas en que un producto, subproducto o proceso puede llegar a fallar, que tiene como finalidad la prevención de dichas fallas.</p> <p>III. Causa raíz: origen de una falla, problema o hallazgo en su estado inicial; es decir la causa principal que debe ser atacada para solucionar un problema y evitar su posterior aparición.</p> <p>IV. Evaluación: es una apreciación sistemática de una actividad, proyecto, programa, política, tema, sector, área operativa o desempeño institucional. La evaluación se concentra en los logros esperados y</p>		

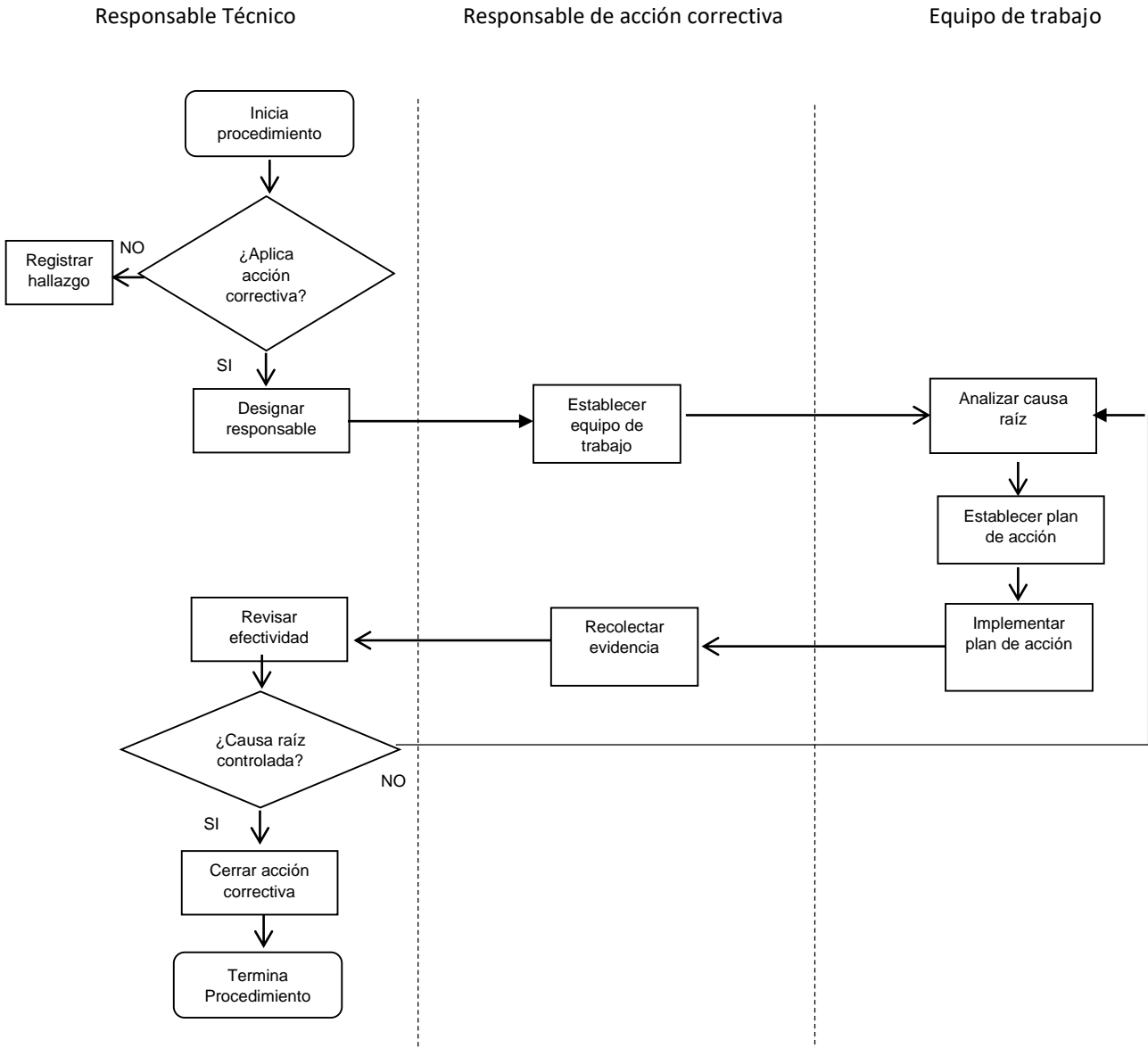
\${Value4}	ACCIONES CORRECTIVAS.	Clave:	SASISOPA-P-028
		Fecha:	08-NOV-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	3

alcanzados, examinando la cadena de resultados ([insumos, actividades, productos, resultados e impactos](#)), procesos, factores contextuales y causalidad, para comprender los logros o la ausencia de ellos. La evaluación pretende determinar la relevancia, impacto, eficacia, eficiencia y sostenibilidad de las intervenciones y su contribución a la consecución de resultados.

- V. **Hallazgo:** resultado de evaluar una evidencia contra un criterio, encontrando en este caso un incumplimiento, no conformidad con lo establecido o un área de oportunidad.
- VI. **Monitoreo:** es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.
- VII. **RT:** Responsable Técnico.
- VIII. **5 porqués:** técnica de análisis utilizada para establecer las relaciones de causa y efecto de un hallazgo, basado en preguntar repetidas veces la razón por lo que ocurrió el acontecimiento caminando hacia atrás, hasta llegar a la causa raíz del problema.

§{Value4}	ACCIONES CORRECTIVAS.	Clave:	SASISOPA-P-028
		Fecha:	08-NOV-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	4

DIAGRAMA DE FLUJO:



§{Value4}	ACCIONES CORRECTIVAS.	Clave:	SASISOPA-P-028
		Fecha:	08-NOV-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	5

PROCEDIMIENTO:

1. Registrar hallazgo.

- 1.1. Al detectar un hallazgo, ya sea por solicitud, auditoría interna, auditoría externa, queja, sugerencia o cualquier otro medio de detección, se debe registrar en el Formato Informe de Hallazgo y Auditorías Internas (SASISOPA-F-021). El gerente del área donde se encontró el hallazgo debe analizar la observación para determinar las acciones correctivas a implementar.
- 1.2. Si se llevará a cabo una corrección se informará a la alta Dirección mediante el Representante Técnico (RT) para su control y liberación.
- 1.3. En caso de llevar a cabo una acción correctiva se deberá identificar la causa raíz mediante su respectivo análisis.

2. Autorización de las Acciones Correctivas.

- 2.1. Tras la recepción de las acciones correctivas, el Representante Técnico procederá a su envío a la Alta Dirección, según proceda para recabar su autorización.
- 2.2. La autorización será necesaria en los siguientes supuestos:
 - I. Cuando las acciones correctivas impliquen la utilización de nuevos recursos que deban ser aprobados por la dirección.
 - II. Cuando las acciones correctivas afecten a la normativa o instrucciones de la Dirección.
 - III. Cuando las acciones correctivas afecten a la documentación implementada en las actividades y procesos de la Estación de Servicio.
 - IV. Cuando las acciones correctivas afecten a aspectos sustanciales en la prestación del servicio o en las relaciones con los usuarios.
 - V. Cuando las acciones correctivas afecten a aspectos sustanciales de la estructura organizativa de la gestión.
 - VI. Cuando las acciones correctivas afecten a distintos procesos o unidades y exija coordinación desde la Alta Dirección.
- 2.3. Las decisiones sobre las autorizaciones, debidamente registradas con la firma, u otras decisiones que puedan ser adoptadas por los responsables de la Alta Dirección serán comunicadas por el RT, o la persona que se designe.

3. Designar responsable.

- 3.1. Al determinar la necesidad de una acción correctiva, el Responsable Técnico y/o el Responsable del área donde se detectó el hallazgo debe designar un responsable de acción correctiva. El RT puede designarse a sí mismo como responsable de acción correctiva o a cualquier miembro de la estación de servicio que considere el más apto para resolver el hallazgo.

{Value4}	ACCIONES CORRECTIVAS.	Clave:	SASISOPA-P-028
		Fecha:	08-NOV-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	6

4. Establecer equipo de trabajo.

- 4.1. El responsable asignado para la acción correctiva debe establecer el equipo de trabajo para llevar a cabo el proceso de acción correctiva correspondiente, dicho equipo puede involucrar a las personas que el responsable considere necesarias para la resolución del hallazgo.

5. Analizar causa raíz.

- 5.1. Identifica la causa raíz que dio origen a la No Conformidad, desviación u oportunidad de mejora y solicita al área responsable evalúe la necesidad de abrir un análisis, si es necesario.
- 5.2. Una vez reunido el equipo de trabajo se debe llevar a cabo un análisis de causa raíz mediante la metodología de Espina de Pescado, llevando a cabo el llenado del formato (SASISOPA-F-026).

6. Establecer plan de acción para la acción correctiva.

- 6.1. Una vez determinada la causa raíz del hallazgo se procede a la elaboración de un plan de acción para resolverlo, el plan de acción debe estar enfocado al control o eliminación de dicha causa raíz y puede ser utilizado cualquier recurso al alcance de la estación de servicio mientras no se afecte la capacidad de cumplimiento de los estándares establecidos (incluyendo seguridad, calidad, legislaciones, etc.).
- 6.2. El establecimiento de las acciones a seguir será considerando la Mejora Continua del Sistema de Administración, por dicho motivo, se deberá evaluar la acción previamente a su comunicación.

7. Comunicar las Acciones Correctivas.

- 7.1. Se deberán comunicar de primera persona a los involucrados directos en la implementación y realización de las acciones para mejorar el sistema de administración.
- 7.2. Se deberán informar, por los medios que así convengan la Estación de Servicio, las acciones a tomar para mejorar el Sistema de Administración, a personal de la Estación de Servicio en todos sus niveles, así como de las partes interesadas como lo son los contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicios.

8. Implementar plan de acción.

- 8.1. Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir.
- 8.2. El equipo de trabajo lleva a cabo las determinaciones a las que llego durante el establecimiento del plan de acción, informando a todos los empleados de cualquier cambio hecho a procedimientos, equipos, métodos, políticas, etc., con la finalidad de que todos sean involucrados en dichos cambios y no se vuelva a repetir el hallazgo.
- 8.3. Para las Correcciones se llevarán a cabo sin Acciones preventivas evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades.

SASISOPA-F-037	ACCIONES CORRECTIVAS.	Clave:	SASISOPA-P-028
		Fecha:	08-NOV-17
		Revisión:	1
		Página:	7

8.4. El Representante Técnico o la persona que sea designada deberá implementar las Acciones necesarias (las acciones correctivas estas deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades).

8.5. El Representante Técnico dará Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado.

8.6. Durante la implementación de las acciones correctivas se deberá notificar de manera inmediata si existe algún cambio necesario al plan de trabajo establecido.

8.7. En relación al punto anterior: llevar a cabo las modificaciones necesarias a las acciones o al Plan establecido e informarlas al personal encargado de su realización.

8.8. El Representante Técnico registrará los resultados de las acciones tomadas.

8.9. Se deberá informar de manera periódica a la Alta Dirección, los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia.

9. Recolectar evidencias de la implementación de acción correctiva.

9.1. El RT o la persona designada como responsable de la acción correctiva, debe reunir toda la evidencia de la ejecución del plan de acción para que pueda ser documentada y revisada por la Alta Dirección o RT según corresponda. Dicha evidencia debe incluir:

- Formato de AMEF (si de aquí surgió la acción correctiva).
- Formatos utilizados para el análisis de causa raíz (Diagrama de Pescado).
- Lista con responsable de acción correctiva y equipo de trabajo.
- Lista de las determinaciones que se tomaron durante el establecimiento del plan de acción.
- Toda la evidencia que el equipo considere necesaria para demostrar la implementación del plan de acción (fotografías, documentos, listas de asistencia, etc.).

9.2. Si las medidas implementadas NO son efectivas, se deberá regresar a la etapa de Evaluación de la Causa Raíz, para determinar las acciones a seguir de acuerdo a la necesidad.

10. Revisar efectividad de la acción correctiva.

10.1. Se deben establecer las actividades y periodos para dar seguimiento de los avances del plan de atención de los hallazgos.

10.2. El RT o la persona que se designe, deberá verificar las acciones programadas fueron realizadas y evaluar si fueron eficientes, mediante la medición de los indicadores establecidos, recorridos de inspección, evaluaciones a la evidencia, entre otros.

§{Value4}	ACCIONES CORRECTIVAS.	Clave:	SASISOPA-P-028
		Fecha:	08-NOV-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	8

10.3. El RT y/o la Alta Dirección es responsable de verificar la evidencia que el responsable de la acción correctiva le entregue, así como de constatar que la causa raíz haya sido controlada o eliminada a través de las acciones y determinaciones tomadas por el equipo de trabajo.

11. Cerrar acción correctiva.

11.1. Si la Alta Dirección o el RT determinan que las acciones tomadas controlan o eliminan la causa raíz del hallazgo, debe registrarlo en su listado de control de acciones correctivas, archivando la evidencia para posibles futuras consultas en dado caso que se llegue a presentar un hallazgo parecido.

11.2. El RT deberá elaborar los registros correspondientes y la emisión de la información que se requiera por parte de las autoridades y otras partes interesadas.

11.3. se deberá dejar registro de las actividades realizadas en el formato correspondiente (SASISOPA-F-023).

CAMBIOS	FECHA DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO

ANEXOS:

SASISOPA-F-021; Informe de Hallazgo.

SASISOPA-F-026; Metodología Espina de Pescado.

SASISOPA-F-023; Plan de Acción y Seguimiento a No conformidades.