**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS** | **ELAB./MODIFICADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
| **NOMBRE** | Daniela Oscorima | Renato Bravo | Renato Bravo |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  | Firma Renato | Firma Renato |
| **FECHA** | 03/01/2023 | 03/01/2023 | 03/01/2023 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

[**1.** **OBJETIVO** 3](#_Toc135990793)

[**2.** **ALCANCE** 3](#_Toc135990794)

[**3.** **REFERENCIA** 3](#_Toc135990795)

[**4.** **DEFINICIONES** 3](#_Toc135990796)

[**5.** **RESPONSABILIDADES** 4](#_Toc135990797)

[**6.** **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** 4](#_Toc135990798)

[**7.** **FORMATO** 6](#_Toc135990799)

[**8.** **GESTIÓN DE CAMBIOS** 6](#_Toc135990800)

[**9.** **ANEXOS** 6](#_Toc135990801)

# **OBJETIVO**

Establecer los pasos a seguir para implementar las acciones correctivas por no conformidades detectadas dentro del SIG.

# **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los procesos desarrollados dentro del Sistema Integrado de Gestión.

# **REFERENCIA**

* Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
* Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
* Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.

# **DEFINICIONES**

* 1. **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
  2. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Notas:**

* Puede haber más de una causa para una no conformidad.
* Existe diferencia entre corrección (acción inmediata) y acción correctiva.
* La acción inmediata se toma para eliminar la no conformidad y corregir el problema (por ejemplo, un reproceso o una reclasificación, hacer nuevamente el servicio).
  1. **Eficacia:** Capacidad de realizar las actividades planificadas obteniendo el resultado buscado.
  2. **Eficiencia:** Óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.
  3. **OM:** Oportunidad de mejora.
  4. **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
  5. **Producto o Servicio:** Resultado de un proceso.

# **RESPONSABILIDADES**

El Coordinador SIG vigila el cumplimiento de lo dispuesto en este procedimiento.

# **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* 1. **Detección:** Las Acciones Correctivas comienzan con la identificación de las No Conformidades, tanto de los procesos operacionales como de los procesos del SIG, cuyas posibles fuentes de información para su identificación, pudieran venir de los siguientes aspectos:
* Quejas de clientes,
* Satisfacción de clientes,
* Resultados de indicadores de gestión y/o desempeño,
* Servicios No Conformes,
* Informes de auditorías internas o externas
* Resultados de revisiones por la Dirección,
* Resultado de los análisis de las encuestas de satisfacción de los clientes,
* Registros pertinentes del SIG,

Una vez que se ha detectado una No Conformidad, ésta es comunicada al Líder del Proyecto, vía correo electrónico o personalmente, detallando la información en el formato **SIG-FOR-008 Solicitud de Acción Correctiva,** contemplando las acciones tomadas de inicio al cierre del documento.

* 1. **Análisis de causas:** se investigan sus causas, tomando en cuenta la frecuencia de aparición y la incidencia e importancia en las operaciones, costos, desempeño, impacto en los objetivos de la calidad, seguridad y medio ambiente; pudiendo utilizar como herramienta la construcción de un Diagrama Causa-efecto o Diagrama de Espina de Pescado, ver (Anexo 1), La metodología de los 5 ¿Por qué? (Ver Anexo 2), o alguna otra metodología de análisis de causa raíz.
  2. **Acción a tomar:** Después de establecer la causa raíz, se determina la Acción Correctiva adecuada que asegure que la No Conformidad se subsane y se prevenga su reincidencia, registrando la información en el formato **SIG-FOR-008 Solicitud de Acción Correctiva.**
  3. **Implementación:** El responsable de la ejecución de la Acción Correctiva procede a la implementación de la misma en la fecha acordada, registrando la información en el formato **SIG-FOR-008 Solicitud de Acción Correctiva.**
  4. **Revisión de la Acción Tomada:** El Coordinador SIG junto y/o con el Líder de Proceso, realiza el seguimiento para determinar el cierre y la eficacia de la Acción Correctiva.

En caso de que en el seguimiento se encuentre que la Acción Correctiva aún no ha sido efectiva y/o completada, el Coordinador SIG procede a establecer una nueva fecha para el seguimiento o nueva realización de las actividades descritas a partir del punto 5.3 de este procedimiento, registrando la información en el formato **SIG-FOR-008 Solicitud de Acción Correctiva.**

En caso de que en el segundo seguimiento se determine que la acción correctiva no ha sido efectiva, el Coordinador SIG indica al Líder del Proyecto que las acciones no han sido eficaces (por ejemplo: se repitió nuevamente la NC). El personal asignado a las acciones correctivas procede a realizar nuevamente las actividades descritas a partir del punto **6.3.** de este procedimiento y cierra el actual formulario de **“Reporte de acción correctiva”:** <https://docs.google.com/forms/d/1ojWokcy0tYnEdZBwO8Js-KCI2TtJoWMqYKlYKfDO_f4/edit>

* 1. **Registro y Archivo de Acciones correctivas:** Se llena el formulario **“Reporte de acción correctiva”:** <https://docs.google.com/forms/d/1ojWokcy0tYnEdZBwO8Js-KCI2TtJoWMqYKlYKfDO_f4/edit> , indicando la descripción de la No Conformidad, la acción inmediata, la causa raíz, las Acciones Correctivas a tomar, las fechas estimadas de culminación y el responsable de su ejecución, revisión de la acción tomada y su responsable.

El Coordinador SIG, archiva cada uno de los registros generados en el formulario “Reporte de acción correctiva”: <https://docs.google.com/forms/d/1ojWokcy0tYnEdZBwO8Js-KCI2TtJoWMqYKlYKfDO_f4/edit>

El Coordinador SIG es el responsable de llevar el registro sobre el estado de las acciones correctivas, el cual es evaluado por al gerente general en la revisión por la dirección.

Por cada registro generado en el formulario, se procederá a asignarle un código, tomando como referencia lo siguiente: RAC01001 (donde, “01” se refiere al mes, y “001° al correlativo del registro).

**NOTA:** En caso de existir algún documento/registro que evidencia la ejecución de una acción correctiva, éste es archivado adjunto al Reporte de Acción Correctiva correspondiente.

# **FORMATO**

* FOR-SIG-007 “Reporte de acción correctiva”.

# **GESTIÓN DE CAMBIOS**

Este documento aún no presenta cambios.

# **ANEXOS**

**ANEXO 2: HERRAMIENTA DIAGRAMA CAUSA-EFECTO**

Esta técnica de solución de problemas es una forma de analizar problemas complejos que aparentan tener muchas causas interrelacionadas.

Uno de los aspectos claves de esta técnica es el uso de diagramas causa-efecto o diagramas de espina de pescado, los cuales permiten proporcionar una imagen visual del problema y las categorías de las causas potenciales.

Para desarrollar un diagrama de espina de pescado se deben seguir los siguientes pasos:

a. Describir el problema en el extremo derecho del diagrama, el cual se estructurará sobre una larga flecha que servirá como espina dorsal en la cual las causas mayores y menores serán categorizadas e interrelacionadas.

**PROBLEMA**

b. Identificar las causas potenciales de manera individual o a través de la técnica de lluvia de ideas y agruparlas en categorías mayores. No existe un conjunto o número de categorías perfecto, por lo que hay que lograr que éstas se adecuen al problema.

La técnica de lluvia de ideas tiene como objetivo obtener un mejor entendimiento y comprensión del problema bajo estudio, de forma participativa y consensual para generar las posibles causas del problema. La lluvia de ideas asegura que cada participante exprese sus ideas. Se exige la participación de todos los miembros del grupo. Por ejemplo, en un Proceso de Servicio las categorías tradicionales son: Mano de Obra (MO), Medio Ambiente (MA), Método de Trabajo (MT), Maquinaria y Equipo (ME) y Materia Prima (MP) generalmente conocidas como las “5 M”.

Método de Trabajo

Medio Ambiente

Materia Prima

**PROBLEMA**

Mano de Obra

Maquinaria y Equipos

c. Identificar las causas más detalladas y colocarlas en líneas perpendiculares que se unan a las barras de la causa de mayor nivel. Las causas detalladas podrán contener un mayor nivel de detalle, si eso sucede, será necesario conectar líneas adicionales a las causas correspondientes según sea el caso.

Método de Trabajo

Medio Ambiente

Materia Prima

**PROBLEMA**

Maquinaria y Equipos

Mano de obra

d. Cuando se hayan concluido las causas de las categorías mayores y las causas potenciales más detalladas, se analiza la información que se recopiló para determinar cuáles son las causas raíz, depurando la información, para ello se utiliza la siguiente tabla:

**5M:** Materia Prima (MP), Medio Ambiente (MA), Método de Trabajo (MT), Maquinaria y Equipo (ME) y Mano de Obra (MO).

**Nº:** Número consecutivo de acuerdo a las ideas manifestadas.

**Descripción de las posibles causas:** Planteamiento, información o considerados sobre la posible causa raíz.

**Nivel de Prioridad:** es la jerarquización que tenga la posible causa por su nivel de importancia sobre la No Conformidad o No Conformidad Potencial, cuyos valores van de 1 a 3, siendo 1 Bajo, 2 Medio y 3 Alto, deberán ser tratadas aquellas causas con nivel 3, en caso de no existir causas con nivel 3, se tomarán las causas con nivel 2.

**ANEXO 2: HERRAMIENTA DE LOS 5 ¿POR QUÉ?**

La técnica de los 5 Porqué es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular. El objetivo final de los 5 Porqué es determinar la causa raíz de un defecto o problema para poder solucionarlo de forma eficaz.

Esta metodología se basa en un proceso de trazabilidad, donde se hacen preguntas para analizar las posibles causas del problema, explorando hacia atrás, hasta llegar a la última causa que originó el problema. Se debe tener en cuenta que no tienen por qué ser exactamente 5 preguntas, sino que esto va a depender de la longitud y complejidad del proceso causal del problema.

De esta forma, con cada pregunta “¿por qué?” y su respectiva respuesta, se profundizará más en el problema y sus causas, hasta llegar a la causa origen o causa raíz.

El objetivo de esta técnica es ayudar a descubrir información vital de una forma sistemática, analizar las causas ocultas y desarrollar soluciones a las preguntas planteadas.