



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA

Código: GC-P-03

Vigencia: Mayo 2012

Versión: 03

Páginas: Página 1 de 4

1.0 Objetivo:

Establecer los pasos necesarios para tratar las no conformidades reales y/o potenciales para analizar las causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones y plantearlas para posibilitar soluciones.

Utilizar la definición de acciones correctivas y/o preventivas como herramienta para el proceso de mejoramiento continuo.

Eliminar en el menor tiempo y al menor costo la desviación detectada ya sea de forma real o potencial para entregar los requerimientos solicitados a los clientes externos e internos.

2.0 Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los procesos de las empresas del Valley Group (Valley Cargo, Valley Customs, Valley Logistic y Box Express).

3.0 Responsables:

Los responsables son los Jefes de proceso, en el cual se genera la no conformidad lo cual infiere en ser los directos responsables de la investigación de las causas y la aplicación de las acciones de acuerdo a este procedimiento; para dicho análisis se deberá contar con el personal involucrado en los eventos no conformes.

El Jefe del SIG es el responsable de dar a conocer este procedimiento, de realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento del mismo.

4.0 Generalidades:

- Fuentes de acciones de mejoramiento:

Una acción correctiva se puede generar por:

- Producto/ Servicio No conforme, cuyas causas sean repetitivas.
- Quejas o reclamos de los clientes cuya causa sean repetitivas.
- No Conformes declarados en Auditorias de los Sistemas Integrados de Gestión, tanto internas como externas.
- Resultados de la revisión gerencial.
- No cumplimiento de las metas por medio de los Indicadores de Gestión.
- Evaluaciones de la Satisfacción de los Clientes.
- Desviaciones de los requisitos en las operaciones.

Una acción preventiva se puede generar por:

- Análisis e identificación de riesgos potenciales.
- Debilidades y amenazas.
- Auto-evaluación.
- Revisión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Indicadores de Gestión con tendencias negativas.

- Criterio para determinación de la eficacia de las acciones implementadas y acciones consecuentes: se considera que una acción correctiva, preventiva y/o de mejora, fue eficaz si las causas que ocasionaron la no conformidad real o potencial desaparecieron, cuando su ocurrencia disminuyó o cuando el número de eventos adversos han disminuido en el tiempo.
Las acciones catalogadas como eficaces deben pasar a seguimiento por parte del jefe del proceso y/o el Jefe del SIG.
Las acciones catalogadas como ineficaces deben ser reabiertas y se debe revisar si hubo fallas desde la formulación del problema, identificación de las causas o en su ejecución, y elaborar un nuevo plan de acción para corregirlas, fijando una nueva fecha de cumplimiento.
- Todos los jefes de procesos de las empresas del Valley Group (Valley Cargo, Valley Customs, Valley Logistic y Box Express), realizarán el reporte y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento emprendidos, a través del formato de acciones correctivas y preventivas GC-F-10, con el fin de realizar control a todas las acciones hasta su cierre.
- Los planes de mejoramiento se documentarán en el formato "GC-F-13 Plan de acción oportunidades de mejora".

5.0 Definiciones:

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad potencial: Es aquella no conformidad que aunque no ha sucedido se observa la posibilidad que ocurra por alguna debilidad o vulnerabilidad detectada en el proceso (posible problema).

Plan de mejoramiento: Documento que contempla en forma ordenada, coherente y en un determinado tiempo, un objetivo propuesto por la organización que le permitirá lograr la mejora en sus operaciones, estrategias, estructura física, etc. Involucrando los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados.

6.0 Contenido:

6.1 Identificación del Problema

Cualquier empleado que identifique una no conformidad (real o potencial), puede proponer la apertura del formato de acciones correctivas y preventivas GC-F-10, identificando fecha de detección del problema, proceso que afecta, el tipo de acción a tomar, fuente, y descripción de la no conformidad presentada.

Nota: Para realizar una buena descripción de la no conformidad, se debe tener en cuenta los siguientes componentes:

- Qué: describir brevemente lo sucedido, se debe responder que sucedió.
- Contra qué: manifestar que se incumple con lo sucedido Ejemplo requisito de norma, numeral de un documento, directriz establecida, etc.
- Evidencia: Pruebas que soportan lo sucedido.

Para describir una no conformidad potencial, se debe relacionar la probabilidad de ocurrencia y los indicios que soportan el suceso.

Es importante tener en cuenta que de la redacción de la no conformidad, depende la correcta identificación de causas.

6.2 Primeras acciones adoptadas

En este espacio, el Jefe de Proceso, describe las acciones inmediatas tomadas para corregir el (los) inconveniente (s) detectado (s), determinando al mismo tiempo si dichas acciones son suficientes para la solución del mismo o si es necesario tomar una acción correctiva o preventiva.

6.3 Análisis de causas

El Jefe de Proceso, junto con el personal involucrado o que tienen conocimiento de la no conformidad, realizan el análisis de causas, haciendo uso de la metodología de lluvia de ideas.

Toda idea debe ser tenida en cuenta, al final, el quipo conformado para dicho análisis debe establecer cuales son las causas más relevantes las cuales quedan registradas en el campo de Análisis del formato de Acciones Correctivas y Preventivas GC-F-10, con su correspondiente valoración.

6.4 Acciones a tomar

Una vez identificadas las causas, el Jefe de Proceso, elabora el plan de acción, registrando las actividades que se deben emprender para eliminar cada una de las causas establecidas, involucrando responsable de la ejecución y fecha de cumplimiento, dejando registro en el campo acciones a tomar del formato de acciones correctivas y preventivas GC-F-10.

6.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones

El Jefe del SIG es el responsable de hacer seguimiento a las acciones implementadas una vez finalizada la fecha de cumplimiento, con el fin de verificar su aplicación y eficacia. Dejando registro de los comentarios en el campo de seguimiento y eficacia del formato de Acciones Correctivas y Preventivas GC-F-10.

6.6 Eficacia de la acción

El Coordinador de Calidad debe comprobar la eficacia de las acciones tomadas, asegurándose que las causas de la no conformidad (real o potencial) han sido eliminadas en su totalidad.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA

Código: GC-P-03
Vigencia: Mayo 2012
Versión: 03
Páginas: Página 4 de 4

7.0 Anexos

Documento

Código

Formato de Acciones correctivas y preventivas

GC-F-10

Plan de acción oportunidades de mejora

GC-F-13

8.0 Antecedentes:

Abril 03 de 2.009

1. Se incluye campo de responsabilidades (Numeral 3).
2. Se incluye como fuente de generación de acción preventiva, los indicadores de gestión (Numeral 4).
3. Se incluyen tres nuevas generalidades, incluyendo la forma como se construye el consecutivo de las acciones (Numeral 4).
4. Se incluye el uso del formato GC-F-13 Plan de acción oportunidades de mejora (Numeral 4).
5. Se incluye definición de plan de mejora (Numeral 5).
6. Se incluye nota (Numeral 6.1).
7. Se incluye numeral para ser consecuentes con el formato de acciones correctivas y preventivas (Numeral 6.2).
8. Se involucra la metodología de lluvia de ideas para el análisis de causas. (Numeral 6.3).
9. Se cambia la denominación del cargo Director de Calidad por Coordinador de Calidad (Numeral 6.5 y 6.6).
10. Se incluye firma de revisión al documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Xiomara Garces	Nombre: Jhon Harold Cortes	Nombre: Jaime Cortes W
Cargo: Asistente del SIG	Cargo: Jefe del SIG	Cargo: Vicepresidente Administrativo
Firma	Firma	Firma