
	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
	CODIGO: SGC-PR-03	VERSIÓN: 2	FECHA: 2016-10-25	

1. OBJETIVO

Convertir las oportunidades de mejora en contratos y procesos en lapsos de tiempo cortos, además detectar, gestionar y controlar las no conformidades reales o potenciales y convertirlas en acciones oportunas, lo que hará óptimo el sistema integral de gestión.

2. ALCANCE

Aplica para todas las actividades que se desarrollen dentro de la organización. Abarca desde la detección del hallazgo en el Sistema Integral de Gestión hasta el seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones de mejora implementadas.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- **Gerentes, Jefes, Líderes de Proceso:** Son los encargados de tomar acciones necesarias para eliminar las causas de los hallazgos encontrados, así mismo deben estar en continua comunicación con el personal a cargo para la detección de otros eventos que contribuyan al mantenimiento eficaz del Sistema.
- **Especialista Excelencia Operacional:** Encargado del acompañamiento en la gestión de las acciones y seguimiento de las mismas.
- **Responsable del contrato/proceso:** Responsable de verificar el cumplimiento de planes de acción propuestos y el seguimiento a la eficacia de los mismos.

4. CRITERIOS O CONDICIONES GENERALES

Los hallazgos son controlados y administrados por el área de Excelencia Operacional y cada uno de los jefes y coordinadores de áreas.

4.1. Origen de los hallazgos

Las acciones preventivas y correctivas o hallazgos pueden ser identificadas por todo el personal de la Compañía, independientemente si pertenece o no al proceso que implementará la mejora, para lo cual se tienen definido las siguientes fuentes:



Revisiones Gerenciales: Corresponden a los hallazgos identificados en las revisiones del sistema por la dirección, donde se evalúan los indicadores críticos para el desarrollo de los contratos.

Auditoría de Segunda Parte Cliente: Corresponden a los hallazgos generados en las auditorías realizadas por el cliente para verificar los servicios prestados por Cam.

Auditoría de segunda parte proveedor / contratista: Corresponden a los hallazgos generados en las auditorías realizadas por Cam a sus proveedores o contratistas para verificar la conformidad de los servicios prestados.

Auditoría de tercera parte: Corresponden a los hallazgos generados en las auditorías realizadas por entes externos con fines de acreditación, certificación o evaluación técnica.

Auditoría interna a contrato: Surgen como resultado de las auditorías realizadas internamente para verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos con nuestros clientes.

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
	CODIGO: SGC-PR-03	VERSIÓN: 2	FECHA: 2016-10-25	

Auditoría interna: Surgen como resultado de las auditorías realizadas internamente a los procesos para verificar la conformidad del SIG.

Seguimiento al proceso: Son los hallazgos generados proactivamente por cada proceso como resultado del seguimiento al mismo, en aspectos como indicadores, Producto No Conforme, resultados operativos, reuniones de paneles, rutinas de gestión, entre otros.

Inspección: Se generan cuando como resultado de una inspección de calidad, medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional se evidencian hallazgos repetitivos o de riesgo o impacto significativo.

Quejas y Reclamos: Surgen como parte del tratamiento de las quejas o reclamos, en los casos que aplique. **Procedimiento Satisfacción del Cliente, Quejas y Reclamos, (SGC-PR-04).**

Accidente / incidente de trabajo: Son las acciones derivadas de un accidente o incidente de trabajo.

Incidente ambiental: Son las acciones derivadas de un incidente o situación de emergencia ambiental.

Mejora entre procesos: Son los hallazgos generados por un proceso diferente al que implementará la mejora, en un contexto diferente a los citados anteriormente.

Evaluación Satisfacción Final del Cliente: Se realiza de forma anual a los clientes, con el fin de medir las mejoras que se puedan implementar en la compañía o en determinado proceso. **Procedimiento Satisfacción del Cliente, Quejas y Reclamos, (SGC-PR-04).**

Ejecución de labores cotidianas: Se generan a partir de la rutina diaria del trabajo.

Comité de Calidad: Reuniones interdisciplinarias que buscan fortalecer la cultura de calidad en el área de certificación, se realizan mínimo una vez al mes o las veces que los procesos lo requieran.

4.2. Tipo de hallazgos

Observación: Se generan cuando una situación es conforme con los requisitos, pero se evidencia que existe el riesgo de llegar al incumplimiento de un requisito aplicable.

No conformidad: Se generan cuando se presenta el incumplimiento de un requisito aplicable al SIG.



Oportunidad de mejora: Se generan cuando una situación es conforme con los requisitos, pero puede mejorarse. Para este tipo de hallazgo, no aplica análisis de causa y el proceso en conjunto con el representante del SIG definen si se da tratamiento inmediato ó no a este tipo de hallazgo.

4.3. Redacción de los hallazgos

Los hallazgos deben redactarse de manera que sean claros y faciliten el análisis posterior de los mismos, para lo cual debe especificar la siguiente información, según aplique: Descripción de la situación reportada, donde y cuando ocurrió, su magnitud e impacto, evidencia asociada, requisito aplicable, etc.

4.4. Análisis de causas

En el análisis se busca determinar la causa(s) raíz(ces) del hallazgo reportado a fin de implementar acciones para evitar que se presenten o repitan las no conformidades reales o potenciales. **Formato Análisis de Causa. SGC-PR-03-RG-02.**

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
	CODIGO: SGC-PR-03	VERSIÓN: 2	FECHA: 2016-10-25	

4.4.1. Métodos de análisis de las causas

Para el análisis de causas se puede hacer uso de alguna de las siguientes herramientas:

5 por qué: Consiste en identificar las causas probables del hallazgo, para lo cual se puede realizar una lluvia de ideas y posteriormente en analizarlas a fondo preguntando 5 veces el por qué de determinada situación; sin embargo, con el propósito de determinar la causa real se puede preguntar más o menos 5 veces. Durante este proceso se debe tener cuidado de no empezar a preguntar “quien”, pues se está analizando el proceso y no a las personas involucradas.

Tormenta de ideas: La tormenta de ideas es una reunión o dinámica de grupo que emplea un moderador y un procedimiento para favorecer la generación de ideas. Se trata de poner en juego la imaginación y la memoria de forma que una idea lleve a otra. El método trata de fomentar las asociaciones de ideas por semejanzas o por oposición. Mediante este sistema se trata primero de generar las ideas y luego de evaluarlas.

4.5. Definición del plan de acción

El plan de acción puede estar compuesto por una o más tareas, las cuales deben ser apropiadas según las causas y los efectos del hallazgo asociado a fin de evitar su ocurrencia o repetición. En este punto es importante tener en cuenta que las fechas de cumplimiento propuestas deben ser realistas y a la vez oportunas para asegurar la implementación de las mejoras sin demoras no justificadas.

Una vez encontrado el hallazgo, el proceso tendrá 10 días hábiles para generar los planes de acción con su respectivo análisis de causa y a partir de la aprobación de los planes por parte del Especialista Procesos de Negocio, se contará con 8 meses para la implementación de los mismos, exceptuando los planes que dependan directamente de la determinación del comité ejecutivo. Finalizando el período de implementación Excelencia Operacional, realizará seguimiento a la eficacia durante los comité de calidad, inspecciones aleatorias ó auditorías al proceso.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Las acciones preventivas, correctivas y planes de mejora deberán ser registradas en el cuadro de **Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01**.



ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
1. Reporte de hallazgo	Persona que identifica el hallazgo	1. Reportar el hallazgo identificado al encargado de calidad del proceso.	Correo solicitando la revisión del hallazgo
2. Aprobación del hallazgo	Encargado de Calidad del proceso	1. Revisar el hallazgo reportado verificando que sea pertinente para el sistema de gestión, claridad en la información y que no se encuentre registrado previamente. 2. Si el hallazgo es aprobado, debe cargarse en el Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01 y enviar a un correo al Responsable del Proceso implicado para que realice la gestión del hallazgo. 3. Si el hallazgo es rechazado, enviar un correo a la persona que reportó el hallazgo indicando que este ha sido rechazado para que realice las correcciones necesarias, si aplica.	Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01 Correo informando la aprobación o rechazo del hallazgo
	Persona que identifica el hallazgo	4. Si el hallazgo es rechazado, realizar las correcciones necesarias, si aplica.	Correo indicando corrección del hallazgo



SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
CODIGO: SGC-PR-03	VERSIÓN: 2	FECHA: 2016-10-25



ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
3. Definición de acción inmediata (Corrección).	Gerentes y/o Jefes de área / Líderes de proceso	1. Indicar la acción inmediata que se debe implementar para tratar el hallazgo, responsable de su realización y tiempos de ejecución. Esta acción inmediata corresponde a una corrección implementada para eliminar una no conformidad detectada.	Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01
4. Análisis de causas y plan de acción	Designado para la implementación de la acción inmediata	1. Analizar las causas y generar el plan de acción de acuerdo con los criterios generales de este documento, junto con los colaboradores que considere necesario. 2. Generar registro de la descripción de la causa raíz acorde a formato establecido	Formato Análisis de Causa. SGC-PR-03-RG-02. Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01
5. Aprobación de plan de acción	Gerentes y/o Jefes de área / Líderes de proceso	3. Revisar el análisis de causas y el plan de acción propuestos para verificar que el plan de acción del hallazgo sean apropiadas a la magnitud de los problemas y acordes con los riesgos en seguridad y salud ocupacional e impactos ambientales. 4. Remitir al Especialista Procesos de Negocio, los planes de acción y análisis de causa para aprobación ó rechazo.	Correo solicitando aprobación o rechazo del plan de acción
	Designado para la implementación de la acción inmediata	1. Si el plan de acción es rechazado, realizar las correcciones necesarias, si aplica.	Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01
	Gerentes y/o Jefes de área / Líderes de proceso	1. Verificar que los planes de acción generados sean pertinentes para el sistema de gestión, claridad en la información y factibilidad de los mismos. 2. Cargar en consolidado Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01. 3. Informar sobre aprobación mediante correo electrónico al responsable del proceso.	Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01 Correo electrónico
6. Implementación de acciones	Personas asignadas para la ejecución de las acciones de mejora.	4. Ejecutar las tareas asignadas dentro del pan de acción. 5. Actualizar en el sistema el estado de avance de la implementación de las acciones asignadas. 6. Si la actividad no es ejecutada antes de la fecha propuesta, el Especialista Exclencia Operacional, enviará correos a los responsables recordando el compromiso pendiente.	Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01
7. Verificación de la eficacia del plan de acción	Gerentes y/o Jefes de área / Líderes de proceso	1. Verificar la eficacia del plan de acción implementado. 2. Analizar si las acciones emprendidas modifican la estructura del sistema de gestión para verificar si los cambios han sido incluidos en la documentación de acuerdo con el Procedimiento para Cambio y control de documentos y registros (SGC-PR-06) . 3. Si el cierre no es aceptado, es necesario enviar un correo al responsable del proceso implicado para que reformule el plan de acción, retomando el proceso desde la actividad 4 de este documento. 4. Si el cierre es aceptado, se da por cerrado el hallazgo.	Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas, SGC-PR-03-RG-01

	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN			
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
	CODIGO: SGC-PR-03	VERSIÓN: 2	FECHA: 2016-10-25	

5. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE REGISTRO	ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	PROTECCION	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL
SGC-PR-03-RG-01	Seguimiento y Control Acciones Preventivas y Correctivas	Jefes, Coordinadores, líderes de proceso. Especialista Excelencia Operacional	Magnetico: Cam Quality	Restricción Contra Escritura	Un año	Archivo Muerto
SGC-PR-03-RG-02	Análisis de Causa	Jefes, Coordinadores, líderes de proceso	Magnetico: Cam Quality	Restricción Contra Escritura	Un año.	Archivo Muerto

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
SGC-PR-06	Procedimiento para el Cambio y control de documentos y registros
SGC-PR-04	Procedimiento Satisfacción del Cliente, Quejas y Reclamos

Revisado por: Sandra Elena Rivas	Aprobado por: Dario Cartagena
Cargo: Especialista Excelencia Operacional	Cargo: Jefe Excelencia Operacional

Este documento es propiedad intelectual de CAM Colombia Multiservicios S.A.S, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Gerencia General de la empresa