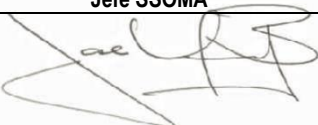

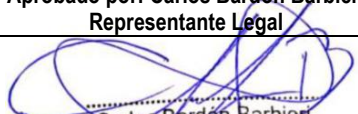



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

Elaborado por: Jose Vidal Bejarano Jefe SSOMA	Elaborado por: Moises Salazar Zavala Jefe SIG	Aprobado por: Carlos Bardon Barbieri Representante Legal
		 Carlos Bardon Barbieri REPRESENTANTE LEGAL ATELIZA SAC

Revisión: 10/02/2023

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	F. Aprobación		PR-SIG-004
		10/02/2022		
		Versión	02	Página 2 / 6

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que brinde al personal de ALTELIZA las pautas para identificar e implementar las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de no conformidades existentes, y que éstas sean efectivas y proporcionales a la magnitud de los mismos de modo que se minimicen los impactos causados y se evite su recurrencia

II. ALCANCES

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de ALTELIZA

III. RESPONSABLES


Gerencia General: Proporcionar los recursos necesarios para la ejecución de las acciones correctivas.

Jefes y/o Responsables de área: Participar del análisis de las no conformidades detectadas para la determinación de las causas de las mismas. Asegurar el cumplimiento de las acciones correctivas determinadas para eliminar y/o prevenir la ocurrencia de las no conformidades.

Jefe del SIG: Velar por el cumplimiento del presente procedimiento, así como realizar el seguimiento al cumplimiento de plazos y ejecución de las acciones correctivas.

IV. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Hallazgo:** Resultados de la evaluación de las evidencias contra los criterios de auditoría, inspección, registros, etc.
- **Mejora continua:** acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido por alguna norma o la organización.
- **Riesgo:** toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Oportunidad de Mejora:** Acción tomada para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
- **Causa Raíz:** Causa principal de donde se origina o que origina una no conformidad.
- **SIG:** Sistemas Integrados de Gestión.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	F. Aprobación		PR-SIG-004
		10/02/2022		
		Versión	02	Página 3 / 6

V. DESARROLLO


1. De la detección de una NO conformidad o Hallazgos

Las No conformidades o Hallazgos pueden ser detectados y reportados por el personal de la empresa de todas las áreas y por los auditores externos de ser el caso. Las No Conformidades o Hallazgos pueden ser detectadas a través de:

- Reclamos o Quejas de cliente: Se considerará una no conformidad aquella que pueda generar una penalidad del cliente o estas sean reiterativas según cuadro determinado en el procedimiento de Servicio No Conforme.
- Auditorías internas: Al detectar No Conformidades en los diversos procesos de la organización.
- Auditorías externas: Al detectar No Conformidades en los diversos procesos de la organización.
- Revisión por la dirección: Cuando la Alta dirección vea por conveniente tomar una acción que cambiara el flujo de procesos o sugiera una reestructuración.
- Análisis de datos: Cuando no se cumpla la meta definida para el indicador en la matriz de objetivos y metas.
- Incidentes ambientales: Cuando estos generen un cambio negativo en el medio ambiente.
- Servicios No conformes: Cuando no se cumplan los límites máximos determinados en al procedimiento de servicio no conforme.
- Incumplimiento de requisitos legales: Cuando haya incumplimiento de acuerdo a normas legales e materia de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
- Incidentes y/o accidentes de trabajo: Al detectar accidentes que generen un índice de severidad o índice de frecuencia por encima de los límites máximos dispuestos en la matriz de objetivos y metas.
- Mediciones de satisfacción: Se validarán acorde a los resultados de la encuesta de satisfacción, mientras estos sobrepasen los límites según la matriz de objetivos y metas.
- Registros del Sistema Integrado de Gestión: Al detectar registros que en volumen sean representativos en su falta de datos, mal archivados, que no sean custodiados o se encuentren en mal estado.
- Mediciones de procesos: cuando estas mediciones al ser analizadas requieran de un cambio en los procesos o una reestructuración del área.
- Hallazgos del personal: Cuando se determine durante de inspecciones, auditorias, u otros agentes hallazgos donde ponga en peligro la vida de nuestros colaboradores, o potencial riesgo de daño al medio ambiente.

Todo hallazgo detectado catalogado como No Conformidad necesariamente deberá ser analizada y se deberá determinar la causa raíz para el establecimiento de las acciones correctivas.

Para el caso de los hallazgos catalogados como Observaciones y Oportunidades se realizará la corrección en el formato establecido "Registro de Acciones Correctivas y de Mejora" FR-SIG-004".

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	F. Aprobación		PR-SIG-004
		10/02/2022		
		Versión	02	Página 4 / 6

2. Del análisis de causas y determinación de acciones correctivas


Jefe SIG

- Detectada y reportada una No Conformidad o Hallazgo programa una reunión con el personal que esté directamente relacionado con la misma (sin importar el área).
- Informa el objetivo de la reunión y solicita cualquier información que pudiera ayudar a determinar la causa, explicando la no conformidad, sus efectos y las razones por las cuales se consideró generar una acción correctiva.
- Solicita a los asistentes que dicten las posibles causas, las cuales se pueden identificar usando diferentes herramientas tales como:

- Lluvia de ideas
- Diagrama de Ishikawa
- ¿Los 5 por qué?

- De acuerdo a las causas identificadas determinan las acciones correctivas a tomar para evitar la recurrencia de la no conformidad, indicando responsables y plazos de la implementación
- Registra en el formato FR-SIG-004 Acciones correctivas y de mejora, teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Descripción del Hallazgo:** Indicar el incumplimiento del requisito detectado
- **Causas Raíz:** Indicar las causas más probables que están ocasionando la no conformidad.
- **Acciones de corrección:** Indicar las acciones tomadas para eliminar la no conformidad detectada
- **Acciones Correctivas (plan de acción):** Indicar las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y plazos para el cumplimiento.
- **Seguimiento de acciones:** Registrar las evidencias de la ejecución del plan de acción propuesto para la solución de la no conformidad.
- **Cierre de la solicitud de acción:** Evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia de la Acción Correctiva aplicada, según los resultados del seguimiento, dejando registro de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	F. Aprobación		PR-SIG-004
		10/02/2022		
		Versión	02	Página 5 / 6

3. De la implementación de las acciones correctivas

El responsable de la ejecución de las acciones correctivas gestiona los recursos necesarios para la implementación en los plazos establecidos. Comunica al Jefe del SIG acerca del avance del mismo.

Jefe SIG

- Registra la información requerida en el formato FR-SIG-004 Acciones Correctivas y de Mejoras **y realiza el seguimiento respectivo** para determinar si la implementación de las acciones correctivas se ha cumplido de acuerdo a lo planificado y han sido eficaces.
- Mediante registros o verificación directa determina si las acciones se realizaron en el plazo fijado
- Si como resultado del seguimiento determina que no se realizaron las actividades descritas en el plan de acción correctiva en las fechas pactadas solicita una justificación al responsable de implantarla y un nuevo plan de acción, el cual debe quedar registrado en el formato FR-SIG-004 Registro de acciones correctivas de mejoras
- De cumplirse los objetivos planificados colocará en el formato FR-SIG-004 Acciones correctivas y de mejora, la palabra CERRADO
- Registra el seguimiento en el formato FR-SIG-008 Seguimiento de Atención de Reclamos y No Conformidades

4. Verificación de la eficacia

El Jefe SIG verifica la eficacia de las AC, en un plazo de 3 a 6 meses posterior al plazo de implementación, teniendo en consideración que este periodo debe ser conforme a la naturaleza y magnitud de las NC detectadas y de los procesos involucrados.

Nota : Las auditorías internas o externas serán tomadas en cuenta para validar el cierre efectivo de las acciones tomadas para el cierre de la no conformidad


En caso de que las acciones no hayan eliminado la ocurrencia de no conformidades o no haya indicios de mejora, registra sus observaciones en el formato FR-SIG-004 Acciones correctivas y de mejora

El cierre de la SAC sólo se efectuará luego de la evaluación de eficiencia de las acciones tomadas y la verificación efectiva de la eliminación o reaparición de la NC

5. De la implementación de las de Mejora

Las acciones de mejora pueden surgir de las siguientes situaciones:

- Para resolver puntos débiles y enfatizar las "Oportunidades para mejoramiento" identificadas durante auditorías internas y externas.
- Para resolver "Observaciones" identificadas durante auditorías internas y externas, a fin de evitar que estas se transformen en potenciales no conformidades.
- De informes estadísticos, reclamos del cliente, u otros documentos para identificar, analizar, y eliminar las causas de posibles no conformidades.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	F. Aprobación		PR-SIG-004
		10/02/2022		
		Versión	02	Página 6 / 6

Del análisis de las acciones de mejora se determinarán las acciones que ameriten ser implementadas.

El Jefe SIG verificará que las acciones de mejora se hayan implementado y monitoreará las acciones que aún no han sido implementadas.

Del informe

El Jefe SIG

Cada 6 meses recopila el estado de las acciones correctivas y de mejora e informa a la Gerencia General.

6. De la digitalización del Sistema de Acciones Correctivas

El registro y seguimiento de los reclamos y no conformidades, como de las acciones correctivas a tomar por los clientes, serán gestionados de manera digital por plataforma ALTELIZA según la mejora continua del sistema de gestión documental.

VI. CONTROL DE CAMBIOS

N° Página	Ubicación del Cambio	Descripción del cambio
5	Punto V. Desarrollo (De la detección de una no conformidad)	Se detalla los aspectos de cada punto incluido dentro de la determinación de una no conformidad.