	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-12</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 1 de 6</b>

## **1 POLÍTICA DE ACCIONES CORRECTIVAS**

*Es política del SVCADC siempre que ocurran no conformidades, trabajos no conformes o cuando se identifiquen desvíos de las políticas y de los procedimientos del sistema de gestión, analizar las causas, implementar acciones correctivas, hacer seguimiento a la eficacia de las acciones y de ser necesario realizar auditorías a los aspectos no conformes.*

## **2 OBJETIVO**

Establecer el procedimiento que se debe seguir para la definición e implementación de acciones que eliminen las causas de Trabajos No Conformes de Gestión o Técnicos, No Conformidades, en el cumplimiento de lo planificado en el SVCADC, evitando así su recurrencia y generando mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad.


## **3 ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los procesos que se llevan a cabo dentro del Sistema de Gestión de Calidad del SVCADC y en los que se presenten o puedan presentarse Trabajos No Conformes, No Conformidades o cuando se identifiquen desvíos de las políticas y de los procedimientos del sistema de gestión.

En cuanto a las acciones correctivas, este procedimiento se aplica principalmente para los Trabajos No Conformes en cualquiera de los procesos relacionados directamente con la prestación del servicio y las reclamaciones de los usuarios del SVCADC, así como para el tratamiento de las No Conformidades identificadas.

En cuanto a las acciones preventivas este procedimiento se aplica principalmente a no conformidades potenciales, sugerencias de mejora de los usuarios o funcionarios del SVCADC, que aún no se hayan convertido en No Conformidades, Trabajos No Conformes o incumplimientos y para la planificación de los cambios que pueden afectar la operación del Sistema de gestión de Calidad del SVCADC.

Las acciones preventivas a que haya lugar se implementan siguiendo las mismas etapas que las establecidas para las acciones correctivas: investigación de posibles causas y posibles efectos, identificación de posibles acciones preventivas, selección de la acción más adecuada, implementación de la acción y seguimiento de su efectividad.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-12</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 2 de 6</b>

#### 4 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.


**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### 5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
1	Identificación de la desviación en el Sistema de Gestión	<p>Las desviaciones del Sistema de Gestión del SVCADC pueden corresponder a No Conformidades reales o potenciales las cuales son identificadas durante los procesos de auditorías internas y/o externas, a Trabajos No Conformes de gestión o técnicos y a quejas, sugerencias y/o reclamos por parte de los usuarios del SVCADC.</p> <p>Cualquier integrante del SVCADC que detecte una desviación en el Sistema de Gestión de Calidad tendrá la obligación de informar al Coordinador de calidad.</p>	Todo el personal del SVCADC	NA
2	Registro y de la No Conformidad/Trabajo No conforme/Quejas	<p>Las No Conformidades reales o potenciales identificadas durante los procesos de auditorías internas y/o externas, se registran en los planes de mejoramiento formulados, en el Formato Plan de Mejoramiento institucional, por procesos o individual (PCEV-01-F-06), por parte del Coordinador de Calidad.</p> <p>Los Trabajos No Conformes tanto de Gestión como Técnicos y las desviaciones asociadas a quejas o reclamos por usuarios del SVCADC, son registrados en el Formato de manejo de producto o servicios No Conforme (PCE-03-F-05), por parte del Coordinador de Calidad.</p>	Coordinador de calidad	<p style="text-align: center;"><b>Formato de Manejo de producto o servicios no conforme (PCE-03-F-05)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Formato Plan de Mejoramiento institucional, por procesos o individual (PCEV-01-F-06)</b></p>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-12</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 3 de 6</b>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
3	Análisis/investigación de las causas	Las desviaciones del Sistema de Gestión se analizan hasta determinar las causas reales o raíz del problema, utilizando el método de los 5 ¿por qué? Ver anexo 6.1.	Director Técnico Coordinador de calidad	<b>Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06)</b>  <b>Formato Plan de Mejoramiento institucional, por procesos o individual (PCEV-01-F-06)</b>
4	Definición/ selección de las acciones correctivas o preventivas	El Coordinador de Calidad y/o Director Técnico determinan el plan de acción necesario para eliminar la desviación presentada.	Director técnico Coordinador de calidad	<b>Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06)</b>
5	Implementación de las correcciones y acciones correctivas o preventivas	El o los responsables de implementar las correcciones, Acciones Correctivas o Preventivas deben hacerlo de acuerdo a lo descrito en el formato respectivo.  Si la acción correctiva implica decisiones que están más allá del alcance de la autoridad de quien la analiza (por ejemplo, cambio o aumento de personal, adquisición de suministros, implementación de métodos de ensayo, entre otros), se debe solicitar autorización o acción a la Alta Dirección del SVCADC.	Personal del SVCAD responsable de implementar la acción  Director Técnico  Coordinador de Calidad  Director General del Laboratorio	<b>Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06).</b>
6	Evaluación de la eficacia de la acción correctiva o preventiva	El Coordinador de Calidad debe verificar si la Acción Correctiva o Acción Preventiva fue eficaz (se alcanzó el resultado deseado y se eliminó la causa de la desviación), de ser así efectúa el cierre de la acción evidenciándolo en el registro <b>Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06)</b> .  Si la Acción Correctiva o Acción Preventiva no fue eficaz se identifica nuevamente la causa raíz del problema, como se indicó con antelación en este procedimiento y se generan nuevas acciones para el cierre de	Coordinador de Calidad	<b>Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06).</b>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-12</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 4 de 6</b>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
		<p>la desviación.</p> <p>Cuando sea necesario, ya sea por la magnitud de la desviación, por las implicaciones de la acción correctiva, o porque existan dudas sobre el cumplimiento del SVCADC con sus políticas, sus procedimientos o con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025, se debe efectuar una auditoría interna adicional al proceso o área afectados para verificar la efectividad de las acciones correctivas implementadas <b>PCM-04-P-18 Procedimiento Auditorías Internas SVCADC.</b></p>		
7	Acciones de mejoramiento	<p>Por acciones de mejoramiento se entienden todas aquellas acciones, actividades o cambios que se implementen sin necesidad de que obedezcan a una No Conformidad, Trabajo No Conforme, Queja, reclamo o desviación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Las acciones de mejoramiento están orientadas no tanto a evitar potenciales no conformidades sino a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión, de un proceso o de aspecto que puede incluso funcionar a la perfección.</p> <p>Cuando se decida emprender acciones orientadas a la mejora de los procesos o del sistema de gestión se debe registrar la evidencia, mediante el formato de Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06) o se puede elaborar un plan de trabajo de mejora dependiendo de la complejidad o implicaciones de la acción.</p> <p>En cualquier caso, la implementación de la acción de mejora debe ser monitoreada, registrada y evaluada para demostrar su eficacia.</p>	Coordinador de Calidad	<b>Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06)</b>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-12</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 5 de 6</b>

## 6 ANEXOS

### 6.1 Determinar la causa de un problema

Para determinar la causa raíz de un problema se puede aplicar la técnica de los 5 ¿por qué?, que es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan el problema en particular. Para ello, se analizan sistemáticamente las posibles causas de un problema, a través de preguntarse al menos cinco veces por qué se ha presentado el problema. Se aplican las siguientes etapas:


- ✓ Enunciar el problema en forma clara y objetiva.
- ✓ Una vez que se han identificado probables causas del problema, iniciar el proceso dando respuesta a la pregunta de ¿por qué ha sucedido el problema?
- ✓ Registrar la respuesta a la pregunta.
- ✓ Continuar preguntando y respondiendo ¿por qué? Se sugiere al menos cinco veces.
- ✓ Existirán casos donde se podrá ir más allá de las cinco preguntas de ¿por qué? para encontrar las causas principales; así mismo, pueden haber casos donde no se alcancen a responder las cinco veces.
- ✓ Durante el proceso, es necesario NO preguntar ¿quién?, ya que el interés del estudio de causas está en el proceso y no en los responsables.
- ✓ Se considera que al no encontrar una nueva respuesta o cuando sea difícil responder al por qué, después de varias veces de preguntarse, se habrá identificado la verdadera causa raíz del problema.
- ✓ Registrar la causa raíz que se ha identificado y a partir de ella establecer las acciones correctivas.

### 6.2 Formatos

Formato de Manejo de producto o servicios no conforme (PCE-03-F-05)

Formato Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06)

Formato Plan de Mejoramiento institucional, por procesos o individual (PCEV-01-F-06)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-12</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 6 de 6</b>

## 7 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del Cambio	Nueva Versión
15/12/2014	Creación del Documento	1.0

## 8 TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre y Cargo</b>		
<b>María Alejandra Chinchilla Calderón.</b> -Coordinador de Calidad SVCADC (Profesional de apoyo a la Gestión-Sistema Integrado de Gestión)	<b>Álvaro Zuleta Costa</b> -Director Técnico SVCADC (Profesional Universitario)	<b>Leuger Cortés Ordúz.</b> -Director General del SVCADC (Subdirector Área Gestión Ambiental)