




# PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS






**P – SIG – 05**

**(Versión 05)**

<b>N° copia</b>	<b>Copia asignada a</b>
03	

 Responsable del Sistema Integrado de Gestión/ Responsable de Proceso	 Gerente de Administración y Finanzas Rodrigo Parra del Riego	 Gerente General Víctor Sam Chang	21.12.2018
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

**Tabla de Control de Cambios en Documentos**

Versión	Fecha de aprobación	Página	V°B° RSIG	Descripción
02	31.03.2017	3		
03	24.04.2017	4 y 6		
04	02.10.2018	3, 4, 6 y 7		
05	21.12.2018	3, 4		Definiciones: 4.9 Falla grave 4.10 Falla recurrente 4.11 Falta o incumplimiento grave
05	21.12.2018	9		Anexo 2: Formato de Solicitud de Acción Correctiva.

P-SIG-01-F04. VER. 01

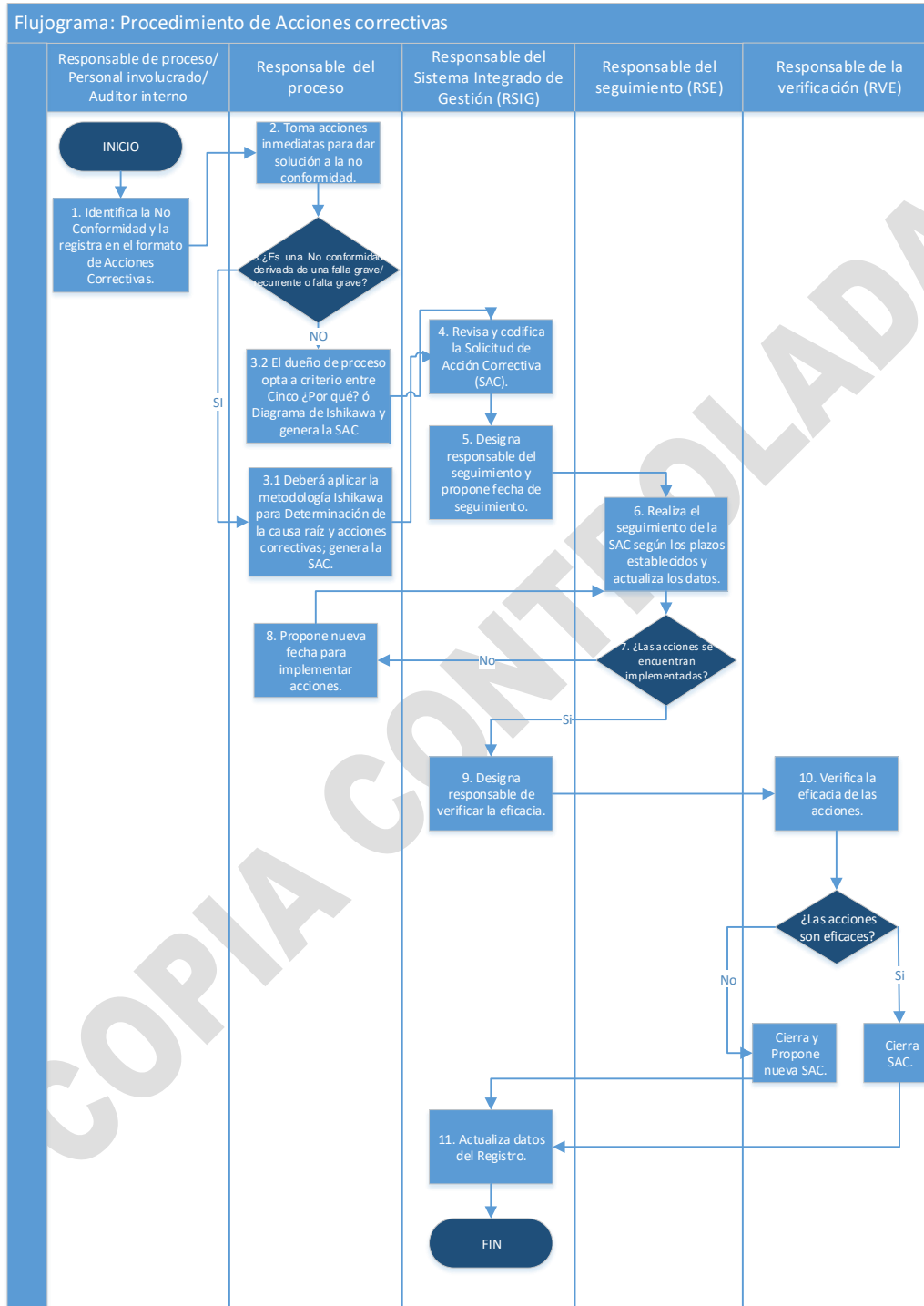
COPIA

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO</b>
	Establecer los lineamientos necesarios para la toma de Acciones inmediatas, Acciones Correctivas para la eliminación de las causas de las No Conformidades reales, para prevenir su repetición u ocurrencia.
<b>2.</b>	<b>ALCANCE</b>
	Se aplica para el tratamiento de las No Conformidades que se puedan generar durante la ejecución de los procesos desarrollados en Transportadora Callao S.A.
<b>3.</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<b>3.1</b>	Responsable del Sistema Integrado de Gestión
<b>3.2</b>	Responsable de Proceso.
<b>3.3</b>	Personal involucrado de Transportadora Callao S.A.
<b>4.</b>	<b>DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b>
<b>4.1</b>	<b>No Conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito.
<b>4.2</b>	<b>Acción Correctiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.
<b>4.3</b>	<b>SAC:</b> Solicitud de Acción Correctiva
<b>4.4</b>	<b>RSIG:</b> Responsable del Sistema Integrado de Gestión
<b>4.5</b>	<b>RP:</b> Responsable de Proceso
<b>4.6</b>	<b>SGC:</b> Sistema de Gestión de la Calidad
<b>4.7</b>	<b>RSE:</b> Responsable de hacer el Seguimiento de la Acción Correctiva
<b>4.8</b>	<b>RVE:</b> Responsable de Verificar la Eficacia de la Acción Correctiva
<b>4.9</b>	<i>Falla grave: Aquella que puede paralizar la operación en más de 3 horas.</i>
<b>4.10</b>	<i>Falla recurrente: Falla que se ha presentado en las operaciones del terminal dos o más ocasiones.</i>
<b>4.11</b>	<p><i>Falta o incumplimiento grave: Incumplimientos al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que tienen potencial de generar contingencias que puedan hacer responsable solidario a TCSA; o incumplimientos de calidad que pueden causar contingencias al sistema operativo o al desarrollo de los procesos.</i></p> <p><i>Seguridad:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>No remitir los SCTR del personal al área de SIG para la inducción.</i></li> <li>- <i>Ingreso a las áreas operativas de TCSA sin haber recibido la Inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo,</i></li> <li>- <i>No contar con la autorización de acceso (Protección-SIG)</i></li> <li>- <i>No reportar al área de SIG incidentes o accidentes suscitados en su área de trabajo.</i></li> <li>- <i>Realizar labores sin los permisos de ATS, PETAR.</i></li> <li>- <i>Realizar labores sin el Equipo de Protección Personal aplicable a su labor.</i></li> <li>- <i>Operar equipos para los cuales no se encuentra autorizado.</i></li> <li>- <i>Incumplir el instructivo de trabajos de alto riesgo (P-SST-01-03)</i></li> <li>- <i>No registrar el check list de los vehículos (vacuum, tracto portuario, camión grúa, custer, pick up) previo a su uso.</i></li> </ul> <p><i>Calidad:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Incumplimiento del RISST</i></li> <li>- <i>Incumplimiento de documentos de gestión propios de SST.</i></li> <li>- <i>Incumplimiento del Plan de limpieza.</i></li> <li>- <i>No dar respuesta a las cartas y/o correos solicitando información operativa o de gestión</i></li> </ul> <p><i>Medio ambiente:</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No reporte de incidentes ambientales (derrames).</li> <li>- No ejecución de controles establecidos por el SIG</li> </ul>	
<b>5.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	
<b>5.1</b>	P-SIG-04	Procedimiento de Auditorías Internas
<b>5.2</b>	P-SIG-03	Procedimiento de Control de Servicios No Conformes
<b>6.</b>	<b>DISPOSICIONES ESPECÍFICAS</b>	
<b>6.1</b>	<p><b>Fuentes de No Conformidades:</b></p> <p>Las NO Conformidades pueden detectarse durante o después de llevarse a cabo una actividad dentro de un proceso u ocurrir algún evento no deseado y de consecuencias reales o potencialmente negativas, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas de los clientes.</li> <li>• Actividades de rutina en cualquiera de las áreas de Transportadora Callao.</li> <li>• Como consecuencia de un Servicio NO Conforme (ver P-SIG-03)</li> <li>• Revisión del SGI por parte de la Alta Dirección</li> <li>• Auditorías Internas.</li> <li>• Auditorías Externas</li> <li>• Resultados de las mediciones de la Satisfacción del cliente</li> <li>• Otros</li> </ul>	
<b>6.2</b>	Las observaciones detectadas en auditoria serán gestionadas a través de una solicitud de acción correctiva para su mayor análisis y entendimiento.	
<b>6.3</b>	<p>En el caso que se hayan reportado No conformidades a empresas contratistas; el área de SIG evaluará y decidirá en qué casos participaran en el proceso de investigación y el análisis de causa raíz los responsables de proceso de TCSA o el equipo SIG TCSA.</p> <p>Asimismo, ante No Conformidades y/o fallas recurrentes o graves TCSA, cualquier funcionario, puede requerir al área de SIG que solicite y valide el proceso de investigación y el respectivo análisis de causa raíz a desarrollar por el área responsable del proceso (TCSA o Contratista permanente) en que se ha detectado la NO Conformidad.</p>	
<b>6.4</b>	En el caso de accidentes e incidentes de alto potencial de seguridad y salud en el trabajo; se realizará el análisis de causa raíz de acuerdo a lo establecido en el Anexo 8 Protocolo de investigación de accidentes del Procedimiento de reporte, atención e investigación de accidentes-incidentes. Asimismo, el área de SIG evaluará la pertinencia de establecer o no una No conformidad.	
<b>7.</b>	<b>DESARROLLO</b>	
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
7.1	RP/ Personal involucrado/ Auditor Interno	Cuando detecte una NO Conformidad en cualquier Proceso, describirá el hallazgo en la sección Descripción de la NO Conformidad/Hallazgo del formato SAC (ver anexo 2).
7.2	RP	Recibe la No conformidad y toma acciones inmediatas para dar solución a la NO Conformidad.
7.3	RP	<p>¿Es una No conformidad derivada de una falla grave/recurrente o falta grave?</p> <p>Si. Se deberá aplicar la metodología Ishikawa para determinación de la causa raíz y acciones correctivas. Genera la Solicitud de Acción Correctiva y pasa a la siguiente actividad.</p> <p>El área SIG convoca a las partes involucradas en el proceso de investigación de la NO Conformidad, evalúa si participa y valida el proceso de investigación y el respectivo análisis de causa raíz a desarrollar por el área responsable del proceso (TCSA o Contratista).</p>

		<p>No, el dueño de proceso opta a criterio entre Cinco ¿Por qué? ó Diagrama de Ishikawa. Genera la Solicitud de Acción Correctiva y pasa a la siguiente actividad.</p> <p>*Las solicitudes de acciones correctivas deben incluir un plazo máximo para la implementación de las Acciones. Se debe completar la sección Determinación de las Causas de la NO Conformidad, Propuesta de Acción Correctiva (ver anexo 2) analiza si es necesario la modificación de los riesgos y oportunidades determinados en la planificación, evalúa la pertinencia de generar cambios en el sistema de gestión de calidad y entrega este documento al RSIG.</p> <p>El área de SIG revisa y valida el resultado de la investigación.</p>
7.4	RSIG	Revisa y Codifica la Solicitud de Acción Correctiva (SAC), de acuerdo a lo establecido en el anexo 4: "Codificación de Solicitudes de Acciones Correctivas / Preventivas".
7.5	RSIG	Designa el responsable del Seguimiento y propone fecha de seguimiento, y la registra en los espacios correspondientes de los formatos de los anexos 2 y 3.
7.6	RSIG	Realiza el seguimiento de la Solicitud de Acción Correctiva (SAC). Cumplido el plazo definido para las Acciones Correctivas, realiza el Seguimiento. Con los resultados del Seguimiento, completa los espacios correspondientes de los formatos de los anexos 2 y 3.
7.7	RSIG	Si las acciones correctivas han sido implementadas, continúa con la actividad 7.9, de lo contrario continua con la actividad 7.8.
7.8	RP	Propone nueva fecha para implementar la Acción Correctiva, regresa a la actividad 7.6.
7.9	RSIG	Designa a la persona responsable de Verificar la Eficacia de la Acción Correctiva disponiendo el plazo o la oportunidad para esta actividad y lo registra en los formatos de los anexos 2 y 3. <b>(auditor interno)</b>
7.10	RVE	Verifica la eficacia de las acciones correctivas propuestas, en los plazos establecidos. Si ha sido eficaz, cierra la SAC y continúa con la actividad 7.11. Si no ha sido eficaz, cierra la SAC y documenta una nueva SAC y continúa con la actividad 7.11.
7.11	RSIG	Actualiza los datos del formato del anexo 3 y finaliza el procedimiento.
<b>8.</b>	<b>REGISTROS</b>	
8.1	Solicitud de Acción Correctiva (SAC): P-SIG-03-F01	
8.2	Relación de Solicitudes de Acciones Correctivas: P-SIG-03-F02	
<b>9.</b>	<b>ANEXOS</b>	
9.1	Anexo 1: Flujograma Acciones Correctivas.	
9.2	Anexo 2: Formato Solicitud de Acción Correctiva.	
9.3	Anexo 3: Formato Relación de Solicitudes de Acciones Correctivas.	
9.4	Anexo 4: Codificación de Solicitudes de Acciones Correctivas.	

**Anexo 1  
Flujograma Acciones Correctivas**



**Anexo 2**
**Formato Solicitud de Acción Correctiva**

TC TRANSPORTADORA CALLAO		SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)		Nº:		
<b>Hallazgos identificados durante:</b> Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Actividades diarias <input type="checkbox"/> Revisión del Sistema <input type="checkbox"/> Reclamos de los clientes/ Partes interesadas <input type="checkbox"/> Otros .....			<b>Fecha:</b>  <b>Nombre auditores/persona que detectó hallazgo:</b>			
<b>Tipo de No conformidad</b> Falla recurrente <input type="checkbox"/> Falla grave <input type="checkbox"/> Falta grave <input type="checkbox"/> Otros .....			<b>Metodología de Análisis de Causa raíz</b> Ishikawa <input type="checkbox"/> Ishikawa <input type="checkbox"/> Ishikawa <input type="checkbox"/> Ishikawa <input type="checkbox"/> <b>Cinco por qué</b> <input type="checkbox"/>			
Proceso / Área:		Documento (s) de referencia:		Requisito:		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD / HALLAZGO:						
Firma del Personal Involucrado:						
Firma del auditor / RP:						
CONTROL DE ENTREGA DE LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA:						
Fecha de Entrega al RP:				Firma del RP:		
ACCIÓN INMEDIATA TOMADA:						
Fecha de la Acción Inmediata Tomada:						
DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD:						
PROPUESTA DE ACCIÓN CORRECTIVA:						
Firma del RP:						
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:						
Fecha Implementación	Responsable Seguimiento	Fecha Seguimiento	¿Implementada?		Observaciones	Firma
			SI	NO		
¿Requiere modificación en el Sistema de Gestión ambiental, de la calidad, de seguridad y salud? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿Por qué?						
¿Amerita modificación de riesgos y oportunidades en el planeamiento? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿Por qué?						
<b>VERIFICACIÓN DE LA EFCACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA:</b> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>						
Responsable de la Verificación:			Firma :			
Fecha de Verificación:						
Fecha de Cierre de la NO Conformidad:						
P-SIG-05-F01. VER.03			REF. :			

**Anexo 3  
Formato Relación de Solicitudes de Acciones Correctivas**

**RELACION DE SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS**

Nº	A/C	Nº SAC	Codigo Proceso / Area (*)	Resumen de la No conformidad	Responsable de determinar las acciones Correctivas	Fecha Propuesta	Fecha Implementa ción	Responsable del Seguimiento	Fecha Seguimiento	Impleme ntada ?		Responsable de verificar la eficacia	Fecha Verificación	Eficaz?		Fecha Cierre NC	Nueva SAC	Observaciones
										SI	NO			SI	NO			

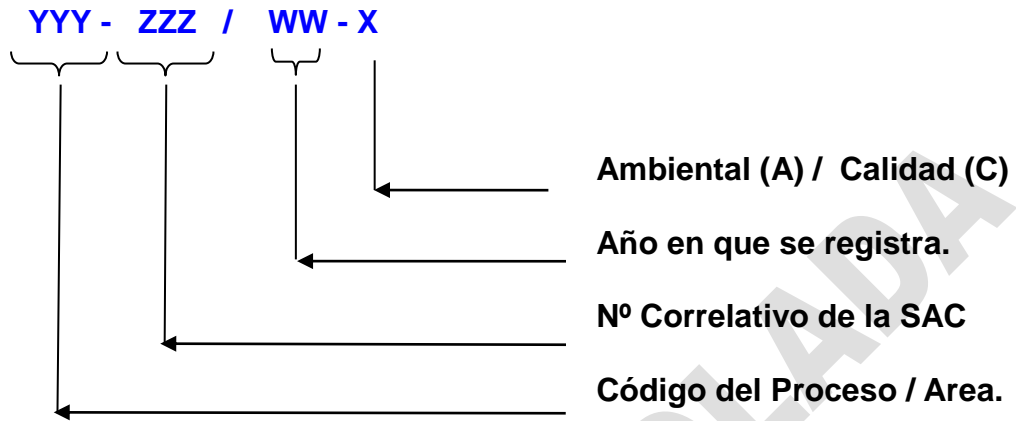
P-SGI-05-F02. VER.01

(\*) De acuerdo a lo indicado en el anexo 4.

Prohibida su reproducción sin autorización del Responsable del Sistema Integrado de Gestión



**Anexo 4**  
**Codificación de Solicitudes de Acciones Correctivas**



**Ejemplo :**

**SGI - 006 / 16 - A**  
**OP - 009 / 16 - C**  
**MAN - 015 / 16 - A**