

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>	<p>PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</p> <p>TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: CAM-000-PR-16</p> <p>PÁGINA: 1 de 10</p> <p>AUTORIZADO: 30/11/2021</p> <p>REVISIÓN: 2</p>
--	--	--	--

Acciones Correctivas y Preventivas de la Gerencia de Cumplimiento Ambiental

DISTRIBUCIÓN FORMATO PDF

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Técnico en gestión de calidad	Sebastian Campos Machado Gerente de Cumplimiento Ambiental	Carlos Andrés Schonenberg Llach Director de Evaluación y Cumplimiento
		30/11/2021

DOCUMENTO CONTROLADO





ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE LEGAL	3
IV.	DEFINICIONES	3
V.	LINEAMIENTOS GENERALES	4
VI.	DIAGRAMA	6
VII.	DESCRIPCIÓN	7
VIII.	REGISTROS	8
IX.	HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	8
X.	ANEXOS	9





I. OBJETIVO

Identificar, implantar y dar seguimiento a la acciones correctivas y acciones preventivas establecidas para eliminar la causa raíz de un hallazgo.

II. ALCANCE

Inicia con el análisis de la causa raíz de un hallazgo y finaliza con el cierre del mismo.

III. BASE LEGAL

ARTÍCULO	LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA SALVADOREÑO DE CALIDAD
Art. 32	Establece la obligación de adecuarse a los procesos de la presente Ley por los Ministerios, Instituciones Autónomas y las Municipalidades, que realicen actividades de normalización, reglamentación técnica, acreditaciones, metodología, inspecciones, certificación prueba o ensayo.

REQUISITO	ISO 17020:2012
8.7	Acciones Correctivas
8.8	Acciones Preventivas

IV. DEFINICIONES

Acción correctiva (AC): acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real detectada u otra situación indeseable.

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

Causa raíz: razón fundamental por la cual ocurrió una No Conformidad.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

No Conformidad (NC): falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el Sistema de Gestión de Calidad.

Producto no conforme (PNC): producto o servicio que no cumple algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad.

Requisito: apartado de la norma o cualquier disposición del Sistema de Gestión de Calidad

Responsable: miembro de la institución o persona externa que detecta y registra una no conformidad o no conformidad potencial.





Sistema de Gestión de Calidad (SGC): sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad¹.

V. LINEAMIENTOS GENERALES

1. Las No conformidades pueden ser resultado de:
 - a) Auditorías Internas
 - b) Evaluaciones de organismos externos
 - c) Desarrollo de actividades normales
 - d) Quejas (cuando sean repetitiva, se debe generar una no conformidad a fin de tratar la fuente del problema y dar solución)
2. Cuando se identifique un hallazgo este debe ser registrado en el formato CAM-000-PR-16-FO-01 Registro de hallazgos, acciones correctivas y preventivas (ANVERSO)
Si la no conformidad proviene de auditoria externa, además del registro entregado por el Organismo evaluador, se registran los hallazgos en el formato arriba mencionado.
3. Las acciones correctivas son diseñadas para eliminar la causa raíz de la no conformidad detectada y son establecidas por el o los responsables de su implementación, además se establece el plazo planificado para su implementación y el plazo propuesto para su verificación. Para establecer la causa raíz se puede hacer uso de las herramientas de gestión de calidad (diagrama causa-efecto, los 5 porqué)
4. Se seleccionan e implementan la o las acciones correctivas con mayor posibilidad de eliminar el problema y prevenir su repetición. Las acciones correctivas deben corresponder a la magnitud del problema
5. La revisión de la eficacia se realiza una vez cerrada la detección y transcurrido un tiempo de su implementación, con el objetivo de realizar un control sobre el cumplimiento de la AC. El auditor interno o el Gerente de Cumplimiento Ambiental registra la evaluación de la eficacia de la AC en el formato CAM-000-PR-16-FO-01 Registro de hallazgos, acciones correctivas y preventivas (REVERSO)

Para evaluar la eficacia de AC y AP tomadas se debe considerar:
 - Si fueron implementadas en las fechas previstas;
 - Si las acciones tomadas han evitado la repetición de la NC en el caso de una AC y han evitado la generación de una NC en el caso de una AP.
6. Las Acciones Preventivas se inician ante la aparición de situaciones que implican problemas potenciales. Para detectar estas situaciones se recurre al análisis de información proveniente de diversas fuentes:
 - a) Reclamos y quejas.
 - b) Propuestas de mejora de partes interesadas.

¹ ISO 9000-2015





MINISTERIO DE
MEDIO AMBIENTE
Y RECURSOS
NATURALES

PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: CAM-000-PR-16

PÁGINA: 5 de 10

AUTORIZADO: 30/11/2021

REVISIÓN: 2

- c) Propuestas de mejora del personal de la institución o de las autoridades de esta para la optimización y mejora de las actividades internas.
- d) Informes sobre No conformidades.
- e) Resultados de las auditorías de la Calidad (internas y externas)

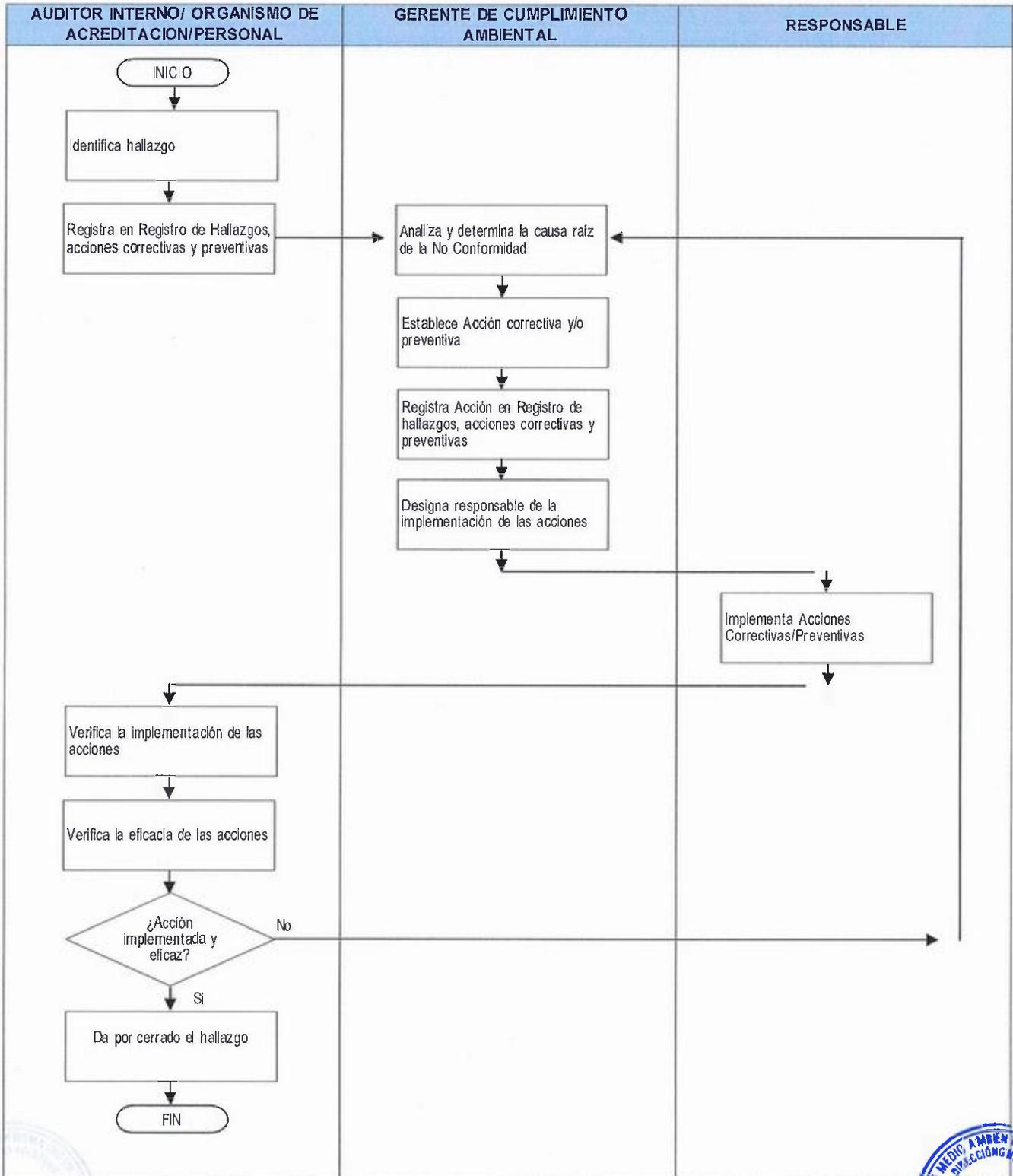


DOCUMENTO CONTROLADO





VI. DIAGRAMA





VII. DESCRIPCIÓN

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
1	Auditor Interno/Organismo de Acreditación/Personal	Identifica hallazgo Registra en formato Registro de Acciones correctivas y preventivas	
2	Gerente de Cumplimiento Ambiental	Analiza y determina la causa raíz del hallazgo. Establece Acción correctiva o preventiva Registra Acción en Registro de Acciones Correctivas y Preventivas Asigna responsable de la implementación de las acciones	
3	Responsable de implementar la acción	Implementa acciones	
4	Gerente de Cumplimiento Ambiental (en su calidad de Coordinador del SGC) /Auditor Interno	Verifica la implementación de las acciones Verifica eficacia de las acciones Si la Acción fue eficaz: Da por cerrado el hallazgo Fin del Procedimiento Si la Acción no ha sido eficaz Continua en PASO 2	
5		Fin del procedimiento	





VIII. REGISTROS

CÓDIGO	REGISTRO
CAM-000-PR-16-FO-01	Registro de Hallazgos, acciones correctivas y preventivas

IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	2	<p>Se cambia el nombre del procedimiento a Acciones Correctivas y Preventivas de la Gerencia de Cumplimiento Ambiental.</p> <p>Se realiza ajuste al objetivo y al alcance.</p> <p>Se agrega que cuando se identifique un hallazgo, este se registrará y dará seguimiento independientemente su procedencia.</p> <p>Se incluye la forma de llevar a cabo el seguimiento y la revisión de la eficacia de las acciones correctivas.</p> <p>Se modifica el formato CAM-000-PR-16-FO-01 agregando las oportunidades de mejora encontradas, el seguimiento a las acciones y registro de la eficacia, se cambia el nombre a Registro de hallazgos, acciones correctivas y preventivas</p>	30/11/2021
0	1	Se modificó el formato CAM-000-PR-16-FO-01 Hoja de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas	02/05/2019
-	0	Revisión Inicial	05/01/2018



