

	BIDDLE INC SAC	
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
SIG-PDG-04	04	02/05/2022

GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDAD DE MEJORA

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Cecilia Pacora Rojas Jefe SIG y O&P	 Aleksandar Korolija Gerente General	 Aleksandar Korolija Gerente General
Nombre y cargo	Nombre y cargo	Nombre y cargo

	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDAD DE MEJORA	Código: SIG-PDG-04	
		Ver.: 04	Fecha.: 02/ 05/ 2022

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4	DESARROLLO	4
	4.1 Detección de una SAC.....	4
	4.2 Aprobación de SAC.....	4
	4.3 Almacenamiento de SAC	4
	4.4 Tratamiento de SAC.....	5
	4.5 Verificación de la eficacia de las SAC	5
5	ANEXO	6
6	REGISTROS.....	6

	GESTIÓN DE OPORTUNIDAD DE MEJORA	Código: SIG-PDG-04	
		Ver.: 04	Fecha.: 02/ 05 / 2022

1 OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para identificar, investigar, y eliminar los hallazgos que han derivado en una No Conformidad en los procesos, en Calidad, Seguridad, Medio Ambiente, Antisoborno y BASC y/o actividades de Biddle Inc, así como los pasos a seguir para identificar no conformidades potenciales, e las probables causas de su aparición con la finalidad de prevenir su recurrencia. E identificar oportunidades de mejora.

2 ALCANCE

Comprende desde la detección y registro de la No Conformidad y/o Oportunidad de Mejora y/u Observación, la acción inmediata tomada, el tratamiento de la misma a través del análisis de causa, definición de la acción correctiva, plan de trabajo para su implementación y seguimiento de la acción correctiva para verificar su eficacia.

3 TERMINOS Y DEFINICIONES

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido por la organización o por las normas del SIG o por un requisito legal y que afecta al SIG. Por ejemplo: el incumplimiento de un procedimiento.

Acción Correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación no deseable para evitar su repetición*

Corrección.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

SAC (SAC).- Formato donde se registra todo el tratamiento de la No Conformidad detectada detectada.

Causa Raíz.- Es aquella causa que da origen a la situación indeseada y que debe ser eliminada para que esa situación no ocurra o no vuelva a ocurrir.

Eficacia.- Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

SIG.- Sistema Integrado de Gestión que considera a las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001 y BASC.

	GESTIÓN DE OPORTUNIDAD DE MEJORA	Código: SIG-PDG-04	
		Ver.: 04	Fecha.: 02/ 05 / 2022

4 DESARROLLO

Responsable	Desarrollo	Registro
4.1 Detección de una No Conformidad		
Colaborador	Cualquier colaborador que detecte una No Conformidad deberá registrar la información en el <i>formato SAC</i>. En los siguientes casos se puede generar una SAC: • Ante eventos recurrentes (mayor a 3 veces presentados) • Incumplimientos de objetivos • Por auditoría interna o externa La descripción del hallazgo (NC) en la SAC, deberá ser revisada previamente por el equipo SIG, y comunicar al dueño del proceso. La descripción del hallazgo debe ser clara y directa, tratando de incluir la información importante para su seguimiento (lugar, fecha, hora, documentos asociados, identificación de equipos, etc). Toda Oportunidad de Mejora detectada deberá ser registrada en el formato <i>Seguimiento de Acciones correctivas y no conformidades</i>. Y será comunicada al dueño de proceso y con el apoyo del equipo SIG evalúa si procede o no procede la OM. Nota: el formato SAC se encuentra en la plataforma del SIG. Nota: En la revisión por la dirección, la AD puede decidir cerrar una SAC o continuar su proceso de análisis.	SIG-PDG-04_F1 (SAC) SIG-PDG-04_F3 Seguimiento de SAC
4.2 Aprobación de NC u OM		
Dueño de proceso (Gerente Línea/Soporte)	Una vez registrada la información en la SAC u OM. Es enviada al Responsable del Proceso para su aprobación. El área SIG codifica la SAC y registra la OM.	SIG-PDG-04_F1 (SAC)
4.3 Almacenamiento de SAC y OM		
Área SIG	El área del SIG es responsable de almacenar tanto las SAC generadas en el formato seguimiento de SAC y las OM en el formato de seguimiento de Oportunidades de Mejora; asimismo las evidencias se guardan en el fileservidor del SIG. Nota 1: Para proyectos, las evidencias pueden ser almacenadas en campo por el responsable de la SAC.	SIG-PDG-04_F2 (Registro de oportunidad de mejoras)

	GESTIÓN DE OPORTUNIDAD DE MEJORA	Código: SIG-PDG-04	
		Ver.: 04	Fecha.: 02/ 05 / 2022

		SIG-PDG-04_F3 Seguimiento de SAC
4.4 Tratamiento de SAC y OM		
Dueño de Proceso	La SAC codificada según el Anexo 1 y aprobada, es enviada al Dueño del proceso para la ejecución de la acción inmediata y el tratamiento respectivo. Para el tratamiento de la SAC se debe designar un equipo de trabajo que realice el análisis de causa – raíz y planteamiento de las acciones correctivas a implementar. Para el análisis de causa-raíz de la SAC, pueden emplear herramientas de calidad tales como lluvia de ideas, espina de pescado, 5 porqués, SCAT entre otros. Y deben adjuntar a la SAC el desarrollo completo de la herramienta de calidad empleada, ésta puede ser un archivo adjunto (escaneado, foto, anexo u otro). La SAC debe ser llenada y enviada por correo electrónico al SIG en un plazo máximo de 30 días calendarios. Las acciones correctivas deben ser coherentes con el análisis causa. El dueño del Proceso es responsable de asegurar el tratamiento de la SAC. Llenado de SAC, No Conformidad El Dueño de Proceso llena la información de los puntos 4 corrección, 4.1 identificación de la causa-raíz, 4.1 propuesta e implementación de acciones. La OM codificada y aceptada por el dueño de proceso.	SIG-PDG-04_F1 (SAC)
4.5 Verificación de la eficacia de las SAC		
Área SIG	La responsabilidad de evaluar, hacer seguimiento en la ejecución de las acciones correctivas así como revisar sus resultados y verificar su eficacia, está a cargo del área del SIG. Las AC se consideran eficaces si en el lapso de 90 días no se volvió a repetir la NC, contados a partir de la ejecución de la última AC de la SAC. Nota 2: el plazo de verificación puede ser mayor a 90 días calendarios, solo si, la acción correctiva definitiva demanda mayor tiempo de implementación. Y ésta debe ser sustentada y aprobada por el dueño del proceso y Gerencia respectiva.	SIG-PDG-04_F1 (SAC)

	GESTIÓN DE OPORTUNIDAD DE MEJORA	Código: SIG-PDG-04	
		Ver.: 04	Fecha.: 02/ 05 / 2022

5 ANEXO

- Anexo 1: Codificación de SAC

6 REGISTROS

- SIG-PDG-04_F1 SAC (SAC)
- SIG-PDG-04_F2 Registro de Oportunidad de Mejora (OM)
- SIG-PDG-04_F3 Seguimiento de Acciones correctivas y no conformidades

7 CONTROL DE CAMBIOS

VER.	FECHA DE ACTULIZACION	DESCRIPCIÓN
02	15.01.19	Se modificó el ítem 3, 4.1, 4.2
04	02.05.22	Referencia Normativa 37001 ítem 1 y en ítem 3 definición SIG, cambio del nombre del documento. Se modificó SAC por SAC

	GESTIÓN DE OPORTUNIDAD DE MEJORA	Código: SIG-PDG-04	
		Ver.: 04	Fecha.: 02/ 05 / 2022

ANEXO 1: Codificación de SAC

Bloques: Constará de 3 bloques

GERENCIA/PROYECTO/ ÁREA/BASE	HALLAZGO	CORRELATIVO
---------------------------------	----------	-------------

Hallazgo: Se colocará SAC

Gerencia/ Proyecto: Irán 3 letras de la Gerencia / Proyecto

Correlativo: se utilizarán 3 cifras iniciando del 001, el correlativo pertenecerá a cada Gerencia y/o Proyecto

Codificación de SAC (Gerencias de línea y soporte)

GERENCIA/ PROYECTO	HALLAZGO	CORRELATIVO
RH	SAC	01
SMA	SAC	02
Ejemplo: No conformidad a la Gerencia de RH <i>"RH - SAC-01"</i> No conformidad a la Gerencia de SMA <i>"SMA-SAC- 02"</i>		