Tabla de contenido

[1 OBJETIVO 2](#_Toc122431538)

[2 ALCANCE 2](#_Toc122431539)

[3 RESPONSABILIDAD 2](#_Toc122431540)

[4 DEFINICIONES 2](#_Toc122431541)

[5 GENERALIDADES 3](#_Toc122431542)

[6 PROCEDIMIENTO 4](#_Toc122431543)

[7 REGISTROS 7](#_Toc122431544)

[8 VERSIONES 7](#_Toc122431545)

[9 APROBACIÓN 7](#_Toc122431546)

# OBJETIVO

Establecer los mecanismos necesarios para identificar, analizar y controlar los productos y/o servicios no conformes, así como las no conformidades reales o potenciales que afecten la prestación del servicio y el Sistema de Gestión Integral. Así como la implementación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.

# ALCANCE

Aplica para la identificación, análisis, seguimiento y control de No conformes, Acciones correctivas, Preventivas y/u oportunidades de mejoramiento detectados a partir de solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos, resultados de auditorías, gestión de riesgos, resultado de producto y/o servicio no conforme, control de procesos, no cumplimiento de las metas, desviación de indicadores de gestión, revisión por la dirección y problemas de rutina encontrados en cualquiera de los procesos y servicios del Sistema de Gestión.

# RESPONSABILIDAD

1. Todo miembro de BIAKO SEGURIDAD LTDA que reciba o detecte una oportunidad de mejoramiento, corrección y/o prevención real o potencial deberá reportarla al sistema de gestión.
2. El Sistema de Gestión asigna la responsabilidad para el tratamiento inmediato, el análisis de causas y verifica la efectividad de las acciones correctivas para cerrar las no conformidades.
3. Los líderes de proceso y/o proyectos son responsables del tratamiento a las oportunidades de mejoramiento.
4. El nivel directivo es responsable de autorizar, en los eventos en que se requiera, la derogación interna de un producto y/o servicio no conforme.
5. Es responsabilidad de todo miembro de BIAKO SEGURIDAD LTDA identificar el servicio no conforme mediante los diferentes controles con el fin de evitar su llegada al cliente.
6. Cada líder de proceso gestionará la solución diagnosticada, practicará las visitas de campo si es del caso, asignando los recursos requeridos; así mismo, emitirá los conceptos técnicos y proyectará las respuestas necesarias para el cliente.
7. Los líderes de proceso informarán a la Gerencia acerca de las actividades desarrolladas en la atención a las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos, de los clientes, de las Acciones Correctivas o Preventivas a implementar y del seguimiento hasta verificar su eficacia.
8. La Gerencia es la encargada de realizar el trámite requerido a las quejas, reclamos y/o sugerencias.

# DEFINICIONES

1. **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable, con el fin de evitar que vuelva a suceder.
2. **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, con el fin de evitar que esta ocurra.
3. **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:** Una acción emprendida para mejorar nivel de ejecución en los procesos.
4. **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito. Para BIAKO SEGURIDAD LTDA son “Oportunidades de Mejoramiento”
5. **OBSERVACIÓN:** Declaración de un hecho efectuado durante una auditoria, sustentada en evidencia objetiva y que no se constituye en el incumplimiento de un requisito.
6. **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
7. **NOVEDAD:** Son eventos que surgen de la aplicación de un procedimiento, del resultado de un proceso, de una auditoría interna de calidad, de los reportes de los clientes, de los proveedores, de las quejas recibidas de los clientes y/o de la revisión gerencial del Sistema de Gestión. Esta conlleva a una no conformidad real o potencial o a la ausencia de la no conformidad.
8. **PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME:** Es todo incumplimiento que se presente durante la prestación del servicio o de acuerdos establecidos con el cliente (siniestros, faltas contra el servicio).
9. **MEJORAMIENTO:** Las acciones emprendidas en toda la organización, para incrementar la eficacia y la eficiencia de las actividades y los procesos, para suministrar beneficios agregados tanto para la organización como para sus clientes.

# GENERALIDADES

Este procedimiento contempla todas las fases necesarias para la identificación, análisis de causas, seguimiento y cierre de acciones correctivas, preventivas y producto y/o servicio no conforme.

## Clasificación producto y/o servicio no conforme

Para el manejo del producto y/o servicio no conforme se han establecido en la caracterización de los procesos los mecanismos de control de los puntos críticos de cada uno de los procesos; los cuales sirven para identificar si el producto y/o servicio de salida es conforme con los requisitos esperados; de no ser así este producto y/o servicio debe ser reprocesado para luego ser sometido nuevamente al control y así demostrar su conformidad con los requisitos.

## Metodología para análisis de causa raíz

La metodología seleccionada por Biako Seguridad, para el análisis de causa raíz es la espina de pescado o 6M. Para el desarrollo de esta metodología, debemos tener en cuenta lo siguiente:

*El Método 6M del Diagrama de Ishikawa se centra en un problema y explora sus posibles causas para resolverlo y fomentar un funcionamiento saludable*

*Una vez identificado y documentado un problema, las causas se colocan según las categorías del diagrama de causa y efecto. Este modelo anima a los directivos a ver los problemas de diferentes maneras. La clasificación de las causas no debe ser fuente de indecisión. Cuando una misma causa puede caer en diferentes categorías, hay que votar rápidamente dónde agrupar la causa y avanzar.*

*Los planes de mejora que se acuerden deben empezar por los problemas más importantes. El Diagrama de Ishikawa 6M desempeña un papel importante en este caso, ya que ayuda a separar las causas y los planes de mejora en categorías e incluso a clasificarlos en términos de importancia. ¹*

***¹ Tomado de https://www.edrawsoft.com/es/6m-method.html***

Ejemplo:

1. **Método:** Normativas, políticas, procedimientos, protocolos, instructivos, etc. específicos que provocan ralentizaciones en los procesos.
2. **Medio Ambiente:** Hay demasiada humedad en el ambiente, temperaturas extremas, condiciones de las edificaciones, entre otras.
3. **Mano de obra:** Capacitación, formación, entrenamiento, experiencia y demás criterios requeridos para garantizar la coherencia en las competencias de los trabajadores.
4. **Medición:** Actividades, seguimiento, supervisión, revisión, etc.
5. **Máquina:** Compra, suministro, mantenimiento, calibración, etc. Para los equipos utilizados en el desarrollo de las actividades.
6. **Materiales:** Los problemas para conseguir materiales requeridos para la prestación de los servicios.

# **PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Cómo** | **Responsables** | **Registro** |
| 1. **Identificar productos y/o servicios no conformes** | De acuerdo a la modalidad del servicio prestado, se presentan diferentes clasificaciones de productos y/o servicios no conformes   1. **VIGILANCIA HUMANA, OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y ESCOLTAS**   Inasistencia al servicio  Incumplimiento de horarios  Presentación personal inadecuada  Dormido, embriaguez  Incumplimiento de consignas  No usar ni mantener los E.P.P. asignados  Abandono de puesto / De servicio /De ruta   1. **ANÁLISIS DE SEGURIDAD Y ESTUDIOS DE CONFIABILIDAD A PERSONAS**   Entrega inoportuna de informes  Información no verídica  Errores de identificación de lugares o personas  Entre otros los cuales están contemplados en la matriz de riesgo como SNC | Coordinador SIG  Líder de Proceso |  |
| 1. **Identificación y/o reporte de no conformidad** | Las acciones correctivas y preventivas se pueden originar por:  PQRS  Resultados de auditorías tanto internas o externas  Resultado del servicio no conforme  Control de procesos  Gestión de riesgos  Indicadores de gestión  Revisión por la dirección  Problemas de rutina encontrados en cualquiera de los procesos.  Se deberá iniciar con el procedimiento teniendo en cuenta el formato **FTO-009-SIG Registro y Seguimiento Acciones Correctivas y Preventivas**, donde se registrarán todas las no conformidades emitidas, y se hará el seguimiento de las mismas. | Coordinador SIG  Líder de Proceso | Registro y Seguimiento Acciones Correctivas y Preventivas |
| 1. **Análisis de causa** | Una vez identificado el servicio no conforme durante su prestación cuando son faltas contra el servicio o reclamaciones del cliente por estas, se realizará análisis de causas mediante los procedimientos de investigación interno.  Para las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías externas, internas, por los procesos, por solicitud del Representante Legal o dirección, entre otros, se realizan análisis de causas de acuerdo a la metodología:  Espina de pescado  Las cuáles serán documentadas directamente en el formato **FTO-006-SIG Acciones Preventivas y Correctivas.**  Las acciones correctivas, preventivas y de mejor identificadas en seguridad y salud en el trabajo y seguridad vial deberán ser consignadas en **FTO-081-SIG Matriz Seguimiento ACPM SST**  El desarrollo y análisis de las acciones correctivas estará a cargo de los lideres de proceso o proyecto; dentro de dicho proceso se contempla el análisis de causa, la identificación de la causa raíz y el establecimiento de actividades para subsanar la causa raíz.  Una vez el líder realice este análisis, procederá a remitir el documento al Coordinador SIG para revisión y aprobación. | Coordinador SIG  Líder de Proceso | Acciones correctivas y preventivas |
| 1. **Acciones preventivas y correctivas** | Los tipos de acciones que pueden surgir son:   1. **Preventivas**   En caso de detectar un problema potencial, se deben determinar las causas o posibles situaciones que puedan llegar a generar el problema, para evitar que este se materialice.   1. **Correctivas**   Una vez identificada y/o reportada la no conformidad, o el servicio no conforme se procede a determinar si esta pude ser resuelta mediante una acción inmediata.  Cuando se detecten no conformidades por parte del cliente por presentarse reclamaciones recurrentes sobre un mismo tema, se debe iniciar acción correctiva.  Plan Emergencia y/o Contingencia. En caso de la materialización de un riesgo se debe implementar el plan de emergencia o contingencia y actualizar la matriz de riesgos.  Indicadores. En el caso de incumplimiento de indicadores de gestión, se debe definir la acción a tomar la cual quedará registrada en el Balance Score Card y FTO-081-SIG Matriz Seguimiento ACPM SST | Coordinador SIG  Líder de Proceso | Acciones preventivas y correctivas |
| 1. **Determinación de riesgos** | Posterior al establecimiento de las acciones a aplicar para la acción correctiva, se debe determinar si estas generan un nuevo riesgo para los procesos o impacta alguno ya identificado en la matriz de riesgos.  Para ello en espacio ubicada al final del **FTO-006-SIG Acciones Preventivas y Correctivas**, Llamada IMPACTO EN RIESGO se diligencian los campos requeridos. Cuando la acción impacte en los riesgos se debe remitir al PTO-007-SIG PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL RIESGO y aplicar la metodología indicada en este para valorar nuevos riesgos identificados o para afectar alguno existente. | Coordinador SIG  Líder de Proceso | Acciones preventivas y correctivas |
| 1. **Seguimiento a las acciones** | A las acciones generadas en los diferentes procesos y/o proyectos se les debe hacer seguimiento de acuerdo con el cronograma o plan de acción propuesto.  Como evidencia de la eficacia de la acción tomada se deja registro en la parte de seguimiento y estado de la acción tomada del formato **FTO-009-SIG Registro y Seguimiento Acciones Correctivas Y Preventivas y FTO-081-SIG Matriz Seguimiento ACPM SST** | Coordinador SIG  Líder de Proceso | Acciones preventivas y correctivas |
| 1. **Problema no eliminado** | Si las acciones instauradas para eliminar el problema no han sido eficaces, el responsable del proceso y/o proyecto deberá debe generar nuevas acciones con las cuales se pueda superar la no conformidad. | Coordinador SIG  Líder de Proceso | Acciones preventivas y correctivas |

# REGISTROS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Código** | **Documento** |
| 1 | FTO-006-SIG | Acciones preventivas y correctivas |
| 2 | FTO-009-SIG | Registro y seguimiento acciones correctivas y preventivas |
| 3 | FTO-081-SIG | Matriz Seguimiento ACPM SST |

# VERSIONES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Motivo de la Actualización** |
| 1 | Abril 2018 | Reinicio de versión. Revisión general al documento |
| 2 | Mayo 2019 | Inclusión determinación de riesgos |
| 3 | Marzo 2022 | Inclusión del numeral 5.2. Metodología para análisis de causa raíz  Inclusión de la Nota 1 en el paso 3 del numeral 6. |
| 4 | Marzo 2024 | Inclusión de formato FTO-081-SIG y se realiza identificación de donde se diligencian las ACPM de SST y seguridad vial |

# APROBACIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **VALIDÓ** | **APROBÓ** |
|  |  |  |
| Andrés Romero Rodríguez | Álvaro Andrés Bonilla | Álvaro Andrés Bonilla |
| Coordinador SIG | Gerente | Gerente |