

	No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas	Código: SGI-PN-003 Versión N° 07 Fecha Vigencia: 09/12/2013
---	---	---

INDICE MODIF.	FECHA	OBJETIVO DE LA MODIFICACION
001	17/10/2006	Aclaración que en toda la documentación del SGC la razón social de Oil Addper Service se identificará con la siguiente denominación comercial Grupo OAS.
002	25/11/2008	Se modifica en pie de página dirección postal de Base Operativa Neuquén, cambiándose Bahía Blanca por Frontera N° 2454.
003	10/04/2009	Se modifica en punto 6.1. Detección de No conformidades y productos no conformes que El Operador o cualquier persona de operaciones, que detecte el hallazgo de una NC, dejará constancia del hecho registrando el mismo en el formulario FOR-OPE-012: en el parte de campo, registro de charlas de SMC, donde el jefe de área, supervisor, asistente de operaciones o asistente de calidad generaran el formulario FOR-SGC-003 Hallazgos del SGC, sacando de dicho ítem el uso del cuaderno de novedades.
004	09/09/2011	Actualización de norma ISO 9001:2008 – INCORPORACIÓN DE OHSAS 18001:2007 – ISO 14001:2004 – Cambio de Códigos-
005	10/01/2012	Se modifica en el punto 3: Se saca de procedimiento el término de observaciones por acciones preventivas. Se modifica en pie de página dirección postal de Base Operativa Neuquén, cambiándose Frontera N° 2454 por Conquistadores del desierto N° 1294.
006	09/03/2013	Se agrega nuevamente la parte de acción inmediata en SGI-FOR-003.
007	09/12/2013	Se modifica punto 6.2 parte 6 "verificación de eficacia"

OBSERVACIONES
Aclaración: La Dirección de la empresa OIL ADDPER SERVICE establece, que toda la documentación que se utiliza en la empresa y/o integra el SGI de la misma, contenga el nombre y logotipo con el cual es reconocida por sus Clientes y mercado en general. Respondiendo a la siguiente denominación comercial "GRUPO OAS SRL".

SOPORTE INFORMÁTICO	SGI-PN-003 No Conformidades Acciones Correctivas y Preventivas
----------------------------	---

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORO: SR Ref. de SGI	CONTROLO: SR Ref. de SGI	APROBO: GF Gerente de Operaciones

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.



No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas

Código: SGI-PN-003

Versión N° 07

Fecha Vigencia:
09/12/2013

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y responsabilidades para la identificación, control y prevención de No Conformidades, Acciones Preventivas, Oportunidades de Mejora, Producto No Conforme, detectados o potenciales, respecto de los requisitos establecidos para el SGI y los servicios prestados. Determinar para cada caso las correspondientes acciones a implementarse a fin de evitar y corregir dichas situaciones.

2. ALCANCE

El presente Procedimiento será aplicable a todas las No Conformidades detectadas o potenciales, Producto No Conforme, Oportunidad de Mejora, Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas a implementarse.

3. DEFINICIONES

Documento: Información del sistema de gestión integrado y su medio soporte.

Procedimiento: Documento que define la forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.

Registro: Documento del Sistema de Gestión Integrado que presenta resultados obtenidos o que proporciona la evidencia de las actividades desempeñadas por la empresa.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

AC: Abreviatura de Acción Correctiva.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AP: Abreviatura de Acción Preventiva.

Acción Inmediata: Acción tomada para solucionar prontamente ante un desvío para solucionar parte del mismo.

AI: Abreviatura de Acción Inmediata.

Causa: Circunstancia que contribuyó a la ocurrencia del evento.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.

	No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas	Código: SGI-PN-003 Versión N° 07 Fecha Vigencia: 09/12/2013
---	---	---

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

NC: Abreviatura de No Conformidad/es.

Producto No Conforme: son aquellos que no son conforme a un requisito establecido. La norma pide que los mismos se identifiquen, controles para prevenir su uso o entrega no intencional.

Fortaleza: requisito cumplido (conformidad) que evidencia estar contribuyendo significativamente al proceso de mejora continua del SGI.

Comentarios: los mismos sólo sirven para aportar al informe de auditoría, pero no requieren de algún tipo de acción.

Oportunidad de mejora: requisito que bajo una revisión detallada por parte de la organización, pueden incorporar acciones que permitan mejorar la eficacia del SGI.

OM: Abreviatura de Oportunidad de Mejora.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma OHSAS 18001

Norma ISO 14001

Norma ISO 9001

MSGI - Manual del Sistema de Gestión Integrado

SGI-PN-001 Control de Documentos y Registros

SGI-PN-002 Identificación y Actualización de los Requisitos Legales

SGI-PN-004 Auditorías Internas

SGI-PN-005 Indicadores

SGI-PN-006 Comunicaciones Internas y Externas

SMA-PE-001 Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Laborales

SMA-PE-002 Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales

RHU-PE-001 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.

OPE-PO-001 Procedimiento operativo de Desparafinación.

5. RESPONSABLE

Representante por la Dirección

- Supervisión y control del desarrollo de actividades de acuerdo a lo establecido en el presente Procedimiento.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.

	No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas	Código: SGI-PN-003 Versión N° 07 Fecha Vigencia: 09/12/2013
---	---	---

- Definición de pautas de acción ante imprevistos e inconvenientes que dificulten la aplicación del Procedimiento de trabajo establecido.

Referente de SGI

- Verificación y seguimiento del proceso para solucionar o dar curso a un hallazgo.
- Archivo de la documentación asociada a los hallazgos.

Responsables de cada Sector

- Establecimiento de los análisis de causas acorde a los hallazgos que involucren a su sector.
- Definición de las AC o AP a aplicar ante los posibles hallazgos en su sector.
- Gestión de las No Conformidades, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora, ó Productos No Conformes dentro del área y sector que le compete.
- Confección y emisión de los Registros establecidos en el SGI para tal fin.

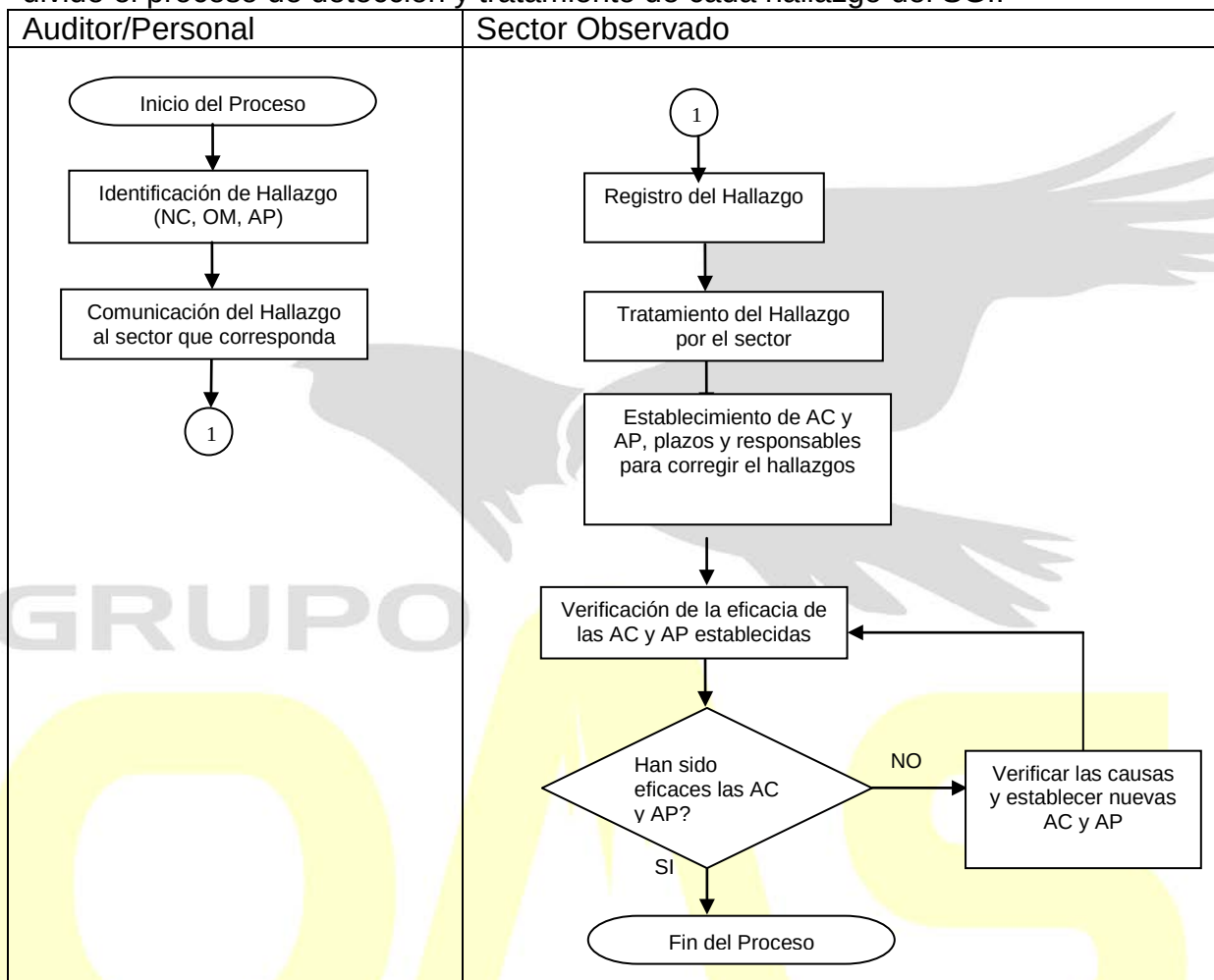
Todo el Personal de la Organización

- Informar al Responsable del Área en donde se ha detectado un hallazgo del SGI.
- Proponer la iniciación de Acciones Correctivas o Preventivas en los distintos sectores, cuando corresponda.

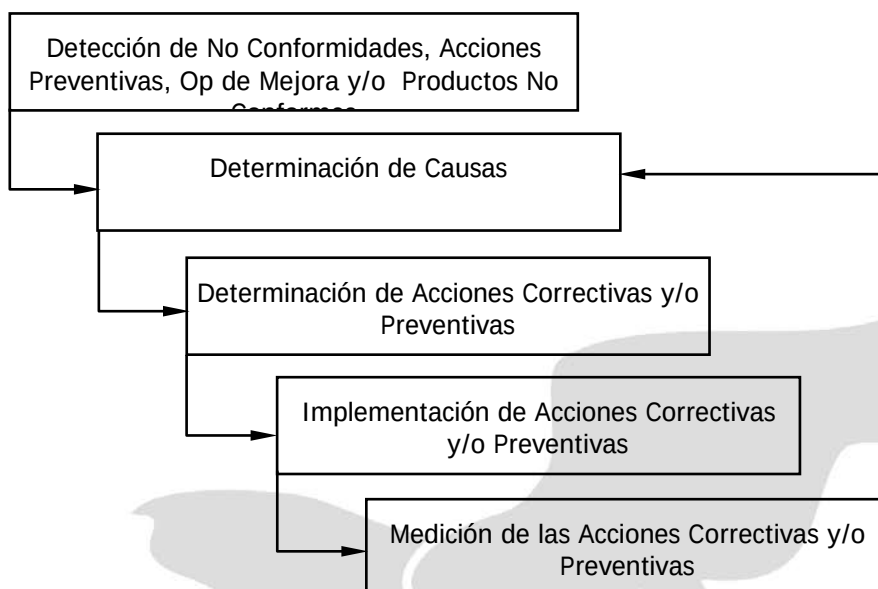
RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.

6. DESARROLLO

A continuación se detalla sintéticamente en el diagrama de flujo, las etapas en que se divide el proceso de detección y tratamiento de cada hallazgo del SGI:



RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.



6.1 FUENTES DE NO CONFORMIDADES/ ACCIONES PREVENTIVAS

Son ejemplos de Fuentes de No conformidad:

- Servicios que no cumplen con las especificaciones del cliente, las legales vigentes y/o las propias de la organización; (Servicios no conformes).
- Informes de auditorías internas y/o externas;
- Incumplimientos legales
- Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente; (cliente no conforme)
- Resultados del monitoreo de objetivos y/o incumplimiento de la política de del SGI;
- Incumplimientos de los documentos y/o registros del SGI.
- Accidentes de trabajo
- Otros establecidos por la empresa y que afectan al SGI.

Se identificará un Acción Preventiva en situaciones y/o actos con potencial a generar un desvío.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.

	No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas	Código: SGI-PN-003 Versión N° 07 Fecha Vigencia: 09/12/2013
---	---	---

6.2 DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES/ ACCIONES PREVENTIVAS

Todo el personal de GRUPO OAS SRL informará la No conformidad detectada, a fin de mejorar los servicios brindados al cliente o los procesos productivos.

Toda persona que detecte una NC dentro de la organización, lo registrará en el Registro denominado SGI-FOR-003 Formulario de No Conformidades y Acciones Preventivas. El cual deberá ser llenado por cada responsable de sector. Dicho registro se completará de la siguiente manera:

PARTE 1: “Detección de No Conformidad/ Acción Preventiva”

El sector emisor indicará si se trata de una No conformidad ó una Acción Preventiva y se indicará de dónde Proviene: NC del servicio, revisión de la Dirección, NC del SGI (Interna o identificada en una auditoría), reclamo del Cliente, Incumplimiento de un objetivo, Desvíos en los servicios de los proveedores críticos.

El número correlativo de la NC (este número lo establece el sistema de Intranet, en función de la correlatividad entre las NC registradas.

PARTE 2: “Descripción de la No Conformidad”

El sector emisor describirá la no conformidad ó acción preventiva identificada, y cuando sea necesario la completará el referente del SGI.

Cuando la No conformidad proviene de una Auditoría Interna o externa (cliente, ente certificador), se tomará la descripción tal como se ha recibido del informe de Auditoría y se colocará en esta parte del formulario.

En esta parte del formulario se indicarán: Fecha de detección de la NC/AP – Sector dónde se identificó la NC/AP y el Responsable de la Detección.

PARTE 3: “Investigación de la Causa de la No Conformidad”-

En esta parte se colocará el análisis de Causa realizado para la no conformidad ó la acción correctiva. Se debe indicar quienes participaron del análisis de Causa, completa esta parte el referente del SGI.

PARTE 4: “Acción Inmediata”

En esta parte se completa el cumplimiento de la acción inmediata que se tomo en caso de que la situación así lo permita, la acción de llenar el formulario la realiza el Referente del SGI, luego de que pueda verificar que las acciones estén realizadas, también se coloca la fecha de la acción inmediata y quien la ejecuto.

PARTE 5: “Acción Correctiva”

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.

	No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas	Código: SGI-PN-003 Versión N° 07 Fecha Vigencia: 09/12/2013
---	---	---

Si existiera Acción correctiva se colocarán las acciones, esto lo completará el Sector Interviniente en el análisis de causa.

Se colocará plazo de cumplimiento, que significa la fecha estimada de cumplimiento de la acción correctiva. Y se indicará las personas responsables de Implementación.

PARTE 6: “Verificación de la eficacia”

En esta parte el referente del SGI colocará si está aceptada o no, y la fecha de cierre ó el número de la NC y/o AP que quede abierta y quién verificó la implementación.

En esta parte se estima la fecha de verificación de Eficacia.

6.3 CANALES DE COMUNICACIÓN AL MOMENTO DE DETECTAR UNA NC/AP PARA EL PERSONAL DE OPERACIONES – DETECCIÓN DE SERVICIOS-PRODUCTOS NO CONFORMES

Al detectarse una NC/AP, y/o Producto no Conforme, por cualquier persona integrante de la organización, el mismo es responsable de dar aviso de forma inmediata al Responsable del sector a la cual corresponda, a fin de proceder con lo expresado en el presente procedimiento.

El Operador o cualquier persona del sector operaciones, que detecte el hallazgo de una NC y/o AP, dejará constancia del hecho en el formulario OPE-FOR-002 “Parte Diario HWO/HWS” del Procedimiento OPE-PO-001 Procedimiento Operativo de Desparafinación en el ítem observaciones, donde indicarán desvíos hallazgos a nivel operativo, de SMA, y o cualquier desvío del SGI.

En caso de tratarse de un servicio no conforme o desvíos en las actividades de producción y ejecución del servicio los operarios la detectarán en el Anexo I “Orden de Trabajo” (provendrá de las bases de los Equipos: H13-H14-H15-H16-H17--GV30-GV31-GV35) del Procedimiento OPE-PO-001 Procedimiento Operativo de Desparafinación.

En dicho parte los operarios tienen la opción de indicar:

- Operación Conforme
- Operación No Conforme
- Operación Observada

Luego este parte es entregado al Asistente de Coordinación quien completará el formulario SGI-FOR-003 indicando si se trata de una NC del Servicio (producto no conforme) ó una No conformidad del SGI, o bien una Acción Preventiva.

Luego el Gerente de Operaciones le indicará las acciones a tomar en los casos.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.



No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas

Código: SGI-PN-003

Versión N° 07

Fecha Vigencia:
09/12/2013

El asistente de coordinación iniciará el llenado del formulario acorde a lo establecido en el punto **6.2 DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES/ ACCIONES PREVENTIVAS** Del presente Procedimiento y se cumplirán cada uno de los pasos.

6.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Todo el personal de GRUPO OAS SRL informará las oportunidades de Mejora detectadas, a fin de mejorar los servicios brindados al cliente o los procesos productivos.

Toda persona que detecte una OM dentro de la organización, lo registrará en el Registro denominado SGI-FOR-005 Formulario de Oportunidad de Mejora. El cual deberá ser llenado por cada responsable de sector. Dicho registro se completará de la siguiente manera:

Completar Fecha, sector/proceso, e indicar de donde proviene la oportunidad de mejora, se completa descripción y acciones.

7. REGISTROS ASOCIADOS

SGI-FOR-003 Formulario de No Conformidades/Acciones Preventivas.

SGI-FOR-005 Formulario de Oportunidades de Mejora.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.