



Hábitat para la Humanidad[®]
Guatemala

Política de **acciones correctivas**

Introducción a la Política

Esta política tiene por objetivo establecer el procedimiento que se debe seguir para la definición e implementación de acciones que eliminen las causas de las desviaciones y No Conformidades, en el cumplimiento de lo planificado en el Programa de Ética y Cumplimiento de Hábitat para la Humanidad Guatemala, evitando así su recurrencia y generando mejora continua en todo el proceso de gestión del programa.

Siempre que ocurran estas situaciones, se buscará analizar las causas, implementar acciones correctivas, hacer seguimiento a la eficacia de las acciones y de ser necesario, realizar auditorías a los aspectos que generaron las No Conformidades.

Nuestra Posición Sobre las Acciones Correctivas

Hábitat para la Humanidad Guatemala, está convencida de que el proceso de mejora continua es fundamental para el desarrollo integral del Programa de Cumplimiento y Ética. Por ello, estamos comprometidos a realizar todas las acciones que sean pertinentes para llegar a la causa raíz de cualquier desviación que sea detectada y a su vez asignar a los responsables para corregirla inmediatamente.

Lineamientos Generales

Alcance de la Política

Este procedimiento aplica para todos los procesos que se llevan a cabo dentro del Programa de Cumplimiento y Ética de Hábitat para la Humanidad Guatemala y en los que se presenten o puedan presentarse No Conformidades o cuando se identifiquen desvíos de las políticas y de los procedimientos del Programa de Cumplimiento y Ética

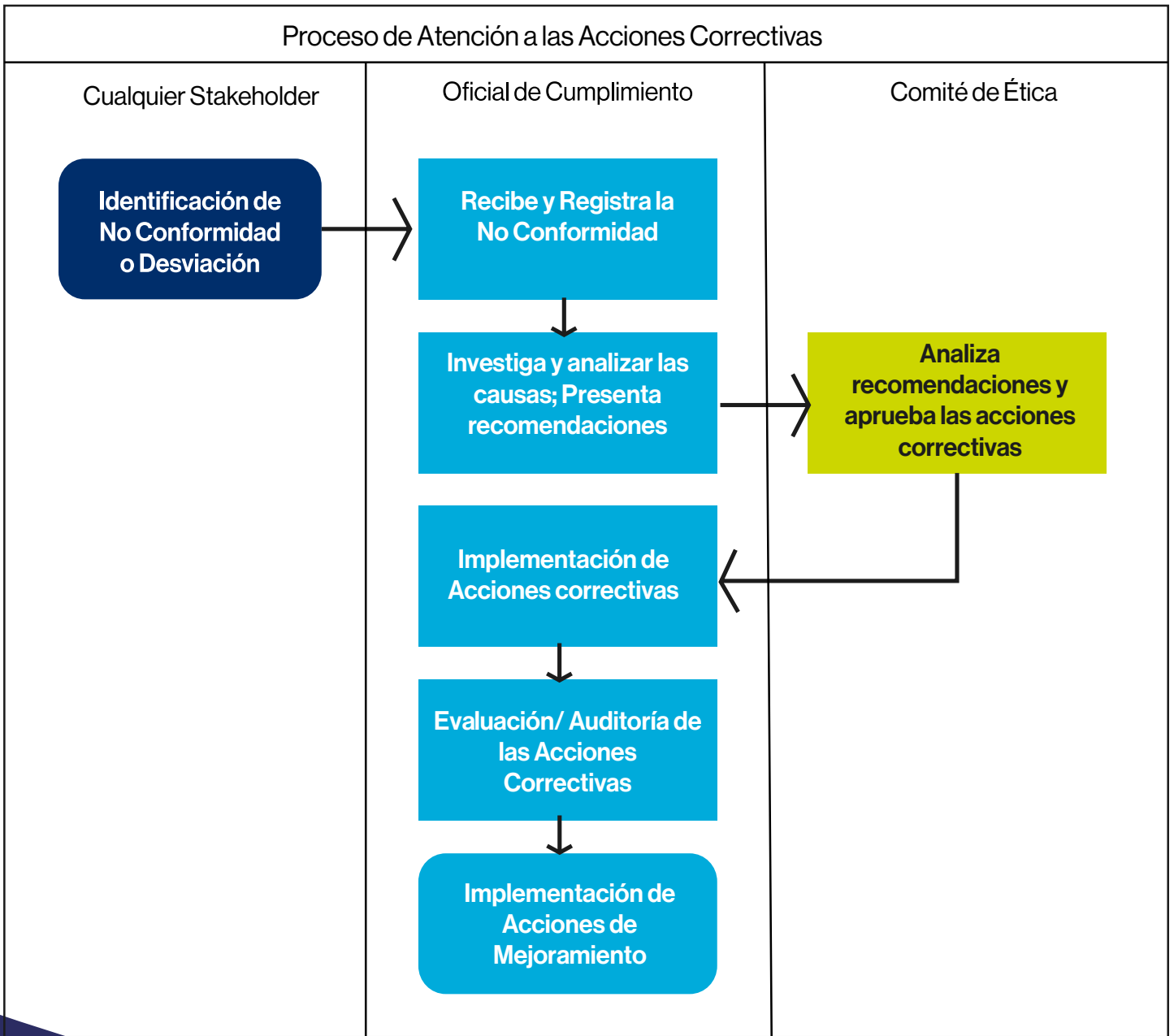
En cuanto a las acciones correctivas, este procedimiento se aplica principalmente para las No Conformidades en cualquiera de los procesos relacionados directamente con el Programa de Cumplimiento y Ética, así como para el tratamiento de las No Conformidades identificadas.

En cuanto a las acciones preventivas este procedimiento se aplica principalmente a no conformidades potenciales, sugerencias de mejora de los colaboradores de Hábitat para la Humanidad Guatemala, que aún no se hayan convertido en No Conformidades, incumplimientos y para la planificación de los cambios que pueden afectar la operación del Programa de Cumplimiento y Ética.

Las acciones para el tratamiento de las acciones preventivas se implementan siguiendo las mismas etapas que las establecidas para las acciones correctivas:

- Investigación de posibles causas y posibles efectos.
- Identificación de posibles acciones preventivas.
- Selección de la acción más adecuada.
- Implementación de la acción.
- Seguimiento de su efectividad.

Diagrama del Proceso



Procedimiento de la Política

De acuerdo con el diagrama anterior, a continuación, se describen los puntos importantes del procedimiento a seguir para asegurar el buen funcionamiento de esta política.

Identificación de la No Conformidad

Las desviaciones del Programa de Cumplimiento y Ética pueden corresponder a No Conformidades reales o potenciales, las cuales son identificadas por alguna persona de nuestros grupos de interés, o bien durante los procesos de auditorías internas y/o externas, denuncias, quejas, sugerencias y/o reclamos. Cualquier integrante de Hábitat para la Humanidad Guatemala, que detecte una desviación en el Programa de Cumplimiento y Ética, tendrá la obligación de informar sobre ésta al Oficial de Cumplimiento.

Recepción y Registro de las No Conformidades

Las No Conformidades reales o potenciales identificadas, serán registradas en el plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento. Éste será el responsable de asignar el cronograma de trabajo para la ejecución de las acciones si estas aplicaran. Las No Conformidades serán presentadas utilizando el formulario anexo a esta política.

Investigación, Análisis y Recomendaciones

- Para determinar la causa raíz de un problema se puede aplicar la técnica de los 3 ¿Por Qué?, que es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan el problema en particular.
- Para ello, se analizan sistemáticamente las posibles causas de un problema, a través de preguntarse al menos tres veces por qué se ha presentado el problema. Se aplican las siguientes etapas:
- Enunciar el problema en forma clara y objetiva.
- Una vez que se han identificado probables causas del problema, iniciar el proceso dando respuesta a la pregunta de ¿por qué ha sucedido el problema?
- Registrar la respuesta a la pregunta.
- Continuar preguntando y respondiendo ¿por qué? Se sugiere al menos tres veces.
- Existirán casos donde se podrá ir más allá de las cinco preguntas de ¿por qué? para encontrar las causas principales; así mismo, puede haber casos donde no se alcancen a responder las cinco veces.
- Durante el proceso, es necesario NO preguntar ¿quién?, ya que el interés del estudio de causas está en el proceso y no en los responsables.

- Se considera que al no encontrar una nueva respuesta o cuando sea difícil responder al por qué, después de varias veces de preguntarse, se habrá identificado la verdadera causa raíz del problema.
- Registrar la causa raíz que se ha identificado y a partir de ella establecer las acciones correctivas

Aprobación de Acciones Correctivas

El Oficial de Cumplimiento presentará las acciones correctivas para la desviación y éstas deberán ser aprobadas por el Comité de Ética.

Implementación de Acciones Correctivas

El o los responsables de implementar las Acciones Correctivas o Preventivas que hayan sido aprobadas, deberán realizarlas de acuerdo con lo descrito en el formato respectivo que fue aprobado por el Comité de Ética.

Evaluación / Auditoría de las Acciones Correctivas

El Oficial de Cumplimiento deberá verificar si la Acción Correctiva o Acción Preventiva fue eficaz (se alcanzó el resultado deseado y se eliminó la causa de la desviación), con el objeto de efectuar el cierre de la acción evidenciándolo en el registro respectivo.

Si la Acción Correctiva o Acción Preventiva no fue eficaz, se identificará nuevamente la causa raíz del problema, como se indicó en la sección de Investigación, Análisis y Recomendaciones, y se generarán nuevas acciones para el cierre de la desviación.

Cuando sea necesario, ya sea por la magnitud de la desviación, por las implicaciones de la acción correctiva, o porque existan dudas sobre el cumplimiento del Programa de Cumplimiento y Ética, sus procedimientos o con los requisitos establecidos para Hábitat para la Humanidad Guatemala, se deberá efectuar una auditoría interna adicional al proceso o áreas afectadas para verificar la efectividad de las acciones correctivas que hayan sido implementadas.

Acciones de Mejoramiento

Por acciones de mejoramiento se entienden todas aquellas acciones, actividades o cambios que se implementen sin necesidad de que obedezcan a una No Conformidad, denuncia, queja, reclamo o desviación de los requisitos del Programa de Cumplimiento y Ética.

Las acciones de mejoramiento están orientadas a mejorar continuamente la eficacia del Programa de Cumplimiento y Ética, de un proceso o de algún aspecto que puede incluso funcionar a la mejor manera. Cuando se decida emprender acciones orientadas a la mejora de los procesos o del Programa de Cumplimiento y Ética se debe registrar la evidencia, mediante el formato de Presentación de No Conformidades o se puede elaborar un plan de trabajo de mejora dependiendo de la complejidad o implicaciones de la acción.

En cualquier caso, la implementación de la acción de mejora debe ser monitoreada, registrada y evaluada para demostrar su eficacia.

Definiciones

No conformidades: Irregularidades, denuncias, riesgos que se materializaron y riesgos que potencialmente pueden materializarse en la organización.

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Investigación:** Proceso sistemático, independiente y documentado para establecer hechos y evaluarlos objetivamente para determinar si ha ocurrido, está ocurriendo o es probable que ocurra una irregularidad y su alcance.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Control, Evaluación y Revisión

- Hábitat para la Humanidad Guatemala, dispondrá de procedimientos de actuación que integran la prevención, la vigilancia, la investigación y la sanción sobre cualquier situación que esté contemplada dentro de esta política.
- Esta política deberá revisarse al menos 1 vez al año posterior a su aprobación.

Relación con Otras Políticas

Esta política está estrechamente relacionada a las siguientes políticas y procedimientos:

- Código de Ética
- Reglamento Interno de Trabajo

Mecanismos de Reporte

Usted tiene la responsabilidad de denunciar cualquier situación contraria a esta política, tan pronto como se dé cuenta de que puede haberse cometido tal acto. Puede usar el servicio de ayuda ética para notificar su denuncia y mantenerse en el anonimato si así lo desea. Si hace una denuncia, estará protegido de toda represalia.

Están disponibles para usted los siguientes canales de denuncia:

Web: www.ethikosglobal.com/habitatguate

Telefónicamente: + 502 2378 1943

Correo Electrónico: denuncias.habitatguate@etictel.com



empoderamos con vivienda

**Programa de Cumplimiento y Ética de Hábitat para la Humanidad Guatemala
Requerimiento de Acciones Correctivas**

Señor
(Nombre)
Oficial de Cumplimiento / Responsable Comité de Ética

Estimado (nombre):

En base a lo establecido en la Política de Acciones Correctivas, someto a su consideración la siguiente información:

|

- Origen de la no conformidad:
 - Queja de un colaborador
 - Queja de un cliente
 - Auditoría
 - Análisis de indicadores
 - Reporte ético
 - Evaluación de Clima Laboral
 - Otro (especifique): _____

- Requerimiento puntual:

Lugar y fecha: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Firma _____



empoderamos con vivienda

Para Uso de Oficial de Cumplimiento

- El reporte:
 - () Requiere acción correctiva
 - () Requiere acción preventiva
 - () El requerimiento no será tratado

Explique la razón: _____

- Responsable de la Acción: _____

- Análisis e Identificación de Causa Raíz:

- Plan de Acción:

- Responsable: _____

- Fecha Programada: _____

- Documentación de acciones realizadas:

Empoderamos con
vivienda