TITULO

PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA

1. PROPOSITO

1.1 Dictar los procedimientos para la ejecución de acciones correctivas y preventivas, con la finalidad de eliminar las causas que originan no conformidades que afectan al SGC.

2. ALCANCE

2.1 El presente Procedimiento hace referencia a los requerimientos de la cláusula 8.5.2 (Acción Correctiva) y 8.5.3 (Acción Preventiva) de las Normas ISO 9001:2008.

2.2 El procedimiento se aplica al personal involucrado en llevar a cabo las acciones correctivas y hacer cumplir lo establecido como solución para eliminar las causas que originaron la No Conformidad.

3. PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento Nº Descripción del Procedimiento

4. DEFINICIONES

4.1 **Acción Correctiva**: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

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

5. RESPONSABILIDADES

5.1 La responsabilidad por el cumplimiento del procedimiento recae sobre la:

Encargado de Calidad	Gestionar, cumplir e involucrar al personal para implementar las acciones correctivas y preventivas Analizar las No conformidades Verificar solución del problema

6 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Acciones Correctivas

6.1 Las acciones correctivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del uso del formulario **No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva.**

6.2 Los orígenes de las acciones correctivas pueden venir de diversas fuentes, tales como:

- Reclamos de clientes
- No Conformidades
- Errores de Proceso
- Auditorias Internas
- Otros orígenes

6.3 El Encargado de Calidad deberá analizar cada una de las No Conformidades y asignará al personal para identificar la causa raíz del problema.

6.4 A través del formulario **No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**, se registrará la causa raíz y la acción correctiva propuesta, para proceder a implementarla.

6.5 El Encargado de Calidad tendrá a lo más, 15 días para implementar la acción propuesta, salvo que la dirección determine lo contrario producto de insuficiencia de recursos o por el impacto que pudiera generar la acción, en estos caso la Directora determinará una fecha lo más próxima posible, no pudiendo exceder a 6 meses.

6.6 Una vez implementada la acción correctiva el Encargado de Calidad verificará que el problema haya sido efectivamente solucionado, y firmará el formulario en el área señalada para tal efecto.

6.7 En el caso que la No Conformidad no sea resuelta, volverá analizar el problema para encontrar la acción correctiva más apropiada, según lo indicado en el punto 6.3.

6.8 El Encargado de Calidad mantendrá los registros de las acciones correctivas cerradas y monitoreará las acciones que aún no han sido implementadas.

Acciones Preventivas

6.9 Las acciones preventivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del uso del formulario **No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva.**

6.10 Las acciones preventivas pueden surgir de las siguientes situaciones:

- Para resolver puntos débiles y enfatizar las “Oportunidades para mejoramiento” identificadas durante auditorias internas y externas.

- De Informes Estadísticos, Reclamos del Cliente, Actas de Revisión del SGC para identificar, analizar, y eliminar las causas de posibles no conformidades.

6.11 El Encargado de Calidad deberá analizar y asignará al personal para identificar las potenciales no conformidades y determinar las acciones preventivas que ameriten ser implementadas.

6.12 A través del formulario **No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva** se registrará la acción preventiva propuesta, para proceder a implementarla.

6.13 El Encargado de Calidad tendrá a lo más, 15 días para implementar la acción propuesta, salvo que la dirección determine lo contrario producto de insuficiencia de recursos o por el impacto que pudiera generar la acción, en estos caso la Directora determinará una fecha lo más próxima posible, no pudiendo exceder a 6 meses.

6.14 Una vez implementada la acción preventiva verificará que el potencial problema haya sido efectivamente solucionado, y firmará el formulario en el área señalada para tal efecto.

6.15 El Encargado de Calidad mantendrá los registros de las acciones preventivas cerradas y monitoreará las acciones que aún no han sido implementadas.

Control y Seguimiento de las Acciones Implementadas

6.16 El Encargado de calidad realizará el seguimiento y control de las acciones implementadas a través del registro **Control de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.**

7 REFERENCIAS

No tiene

8 REGISTROS

Nombre	Responsable	Almacenamiento
No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva	Encargado de Calidad	Archivador SGC ISO 9001:2008
Control de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Encargado de Calidad	Archivador SGC ISO 9001:2008

9. LISTA DE PAGINAS ACTUALIZADAS

Fecha	N° Revisión	Modificación
0		