



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

PGC-04

FECHA: ABRIL 2019

PROCESO

CALIDAD

VERSION

ORIGINAL

Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Autor	Fecha
2	Se creó el procedimiento ISO 9001:2015	Lucia Moreno	Febrero 2018

PROCESO	CALIDAD	VERSION	ORIGINAL
---------	---------	---------	----------

1. OBJETIVO.

Definir la metodología y responsabilidades en el control de las incidencias y reclamaciones del cliente, no conformidades,

2. ALCANCE.

Este procedimiento es aplicación a las actividades que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo tratamiento queda recogido en el correspondiente procedimiento.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS.

NTC ISO 9001:2015 ,10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

4. RESPONSABILIDADES.

Actividades	Responsable de proceso	Responsable de calidad
Análisis de causas.	X	
Propuesta y definición de acciones correctivas y	X	
Implantación de acciones correctivas	X	
Seguimiento y cierre de acciones correctivas	X	X

5. DEFINICIONES

Producto no conforme: Resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción Correctiva:** Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada sobre un producto o producto declarado como no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos.
- **Observación:** Situación de riesgo de convertirse en una no conformidad. Representa una oportunidad de acción preventiva o de mejora.
- **Mejora continua:** Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

6. GENERALIDADES

Diagrama causa-efecto (o Espina de Pescado) es una técnica gráfica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que él ocurra. Construido con la apariencia de una espina de pescado, esta herramienta fue aplicada por primera vez en 1953, en el Japón, por el profesor de la Universidad de Tokio, Kaoru Ishikawa, para sintetizar las opiniones de los ingenieros de una fábrica, cuando discutían problemas de calidad.

PROCESO	CALIDAD	VERSION	ORIGINAL
---------	---------	---------	----------

Una acción correctiva es aquella acción tomada para eliminar las causas de un problema real.

- La acción correctiva o preventiva se sigue y registra en el Informe de Acción Correctiva.

7. REALIZACION

7.1. ORIGEN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas se abren, en términos generales, a consecuencia del análisis:

- De las incidencias, quejas y reclamaciones (*),
- De las informaciones de clientes (entrevistas, encuestas, informes, etc.),
- De las no conformidades resultado de las auditorías internas y externas de Gestión de la Calidad, y/o de las revisiones del sistema y del seguimiento de los objetivos.

Las acciones preventivas se inician, en términos generales, a consecuencia del análisis:

- De los datos registrados y archivados resultantes de la prestación de los servicios.
- De los datos facilitados por los clientes u otros canales externos.
- De los informes de las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad.
- De los informes de revisión del sistema y evolución de los objetivos de calidad.

Las acciones correctivas se toman en cualquier momento del año, cuando se detecta un problema repetitivo o seda una situación grave. Las acciones preventivas se toman generalmente en la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

(*) Debe distinguirse entre el tratamiento o resolución rápida de una incidencia o reclamación y una acción correctiva, que representa el análisis detenido de un problema repetitivo o importante con el fin de eliminar sus causas. (DIAGRAMA CAUSA- EFECTO).

7.2. ANTECEDENTES

La definición de una acción correctiva o preventiva implica, en primer lugar, la descripción de la situación de partida que da origen a la acción, es decir, el Responsable del proceso refleja en el Informe de Acción Correctiva /Preventiva las incidencias, reclamaciones, sospechas, tendencias que preocupan a la organización.

7.3. CAUSAS

Si se desconocen las causas de la situación generadora de la acción, se realiza un análisis a través del diagrama -causa efecto por los responsables del área con el fin de esclarecer la/s causa/s que originan los problemas descritos.



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

PGC-04

FECHA: ABRIL 2019

PROCESO	CALIDAD	VERSION	ORIGINAL
---------	---------	---------	----------

7.4. DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

Una vez conocida la causa o causas del problema, se reúnen el Responsable de Calidad y el responsable del proceso afectado para realizar el Informe de Acción Correctiva y proponer soluciones para eliminar el problema, y tomar la solución más conveniente o que ofrezca más garantías de remedio.

Los responsables de definir las acciones correctivas y preventivas también son responsables de:

- Designar al personal encargado de la puesta en marcha de la solución,
- De informarle de la acción a implantar y de los resultados que se esperan.
- De fijar el plazo para implantar dicha acción y obtener los resultados esperados.

7.5. SEGUIMIENTO

El Responsable de Calidad y de cada proceso realiza el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas para comprobar que se llevan a cabo y para controlar la eficiencia de las mismas. Los diversos seguimientos efectuados se anotan en el Informe de Acción Correctiva del sistema de información.

7.6. CIERRE

El Responsable del proceso y de Calidad supervisa, una vez transcurrido el plazo de tiempo adecuado, los procesos o resultados de la actividad a mejorar y determina si los fines que se pretendían se han conseguido o no.

Si la comprobación es satisfactoria, el Responsable del proceso y el de Calidad proceden al cierre de la Acción Correctiva mediante la evidencia que queda en el sistema

En caso contrario se repite el proceso de definir las acciones que se crean más convenientes y se actúa de forma idéntica o, simplemente, se concede algo más de tiempo.

8. ANEXOS

Ver módulo de acciones correctivas.

Preparado: Cargo: Gestión de SIG	Aprobado: Cargo: Gerente General
-------------------------------------	-------------------------------------



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

PGC-04

FECHA: ABRIL 2019

PROCESO	CALIDAD	VERSION	ORIGINAL
---------	---------	---------	----------