

1. Objetivo y alcance

Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades reales o potenciales con objeto de prevenir su ocurrencia.

Se aplicará ante la aparición de una no conformidad real o potencial u otra situación indeseable. Estas pueden ser originadas por: auditorías externas, auditorías internas, revisiones por la dirección, metas establecidas por la organización no cumplidas, incumplimiento de planes de acción, quejas del cliente, encuestas de satisfacción del cliente, incumplimiento de requisitos detectados por la propia organización en el trabajo diario, falta de eficacia en el cumplimiento de un requisito, y cualquier otra información de entrada que pueda servir para generar una acción.

2. Definiciones y referencias

Los documentos directamente involucrados con este procedimiento son:

.Manual de la Calidad

.P04 'Procedimiento de control del servicio no conforme'

3. Descripción del proceso

3.1 Inicio de la acción

Ante la detección de una no conformidad real (o potencial), se decide si amerita el levantamiento de una acción correctiva (o preventiva), para ello se utiliza el F09 'Registro de acciones correctivas y preventivas'.

En el F09, se debe registrar:

La descripción del problema, el análisis de la causa que lo origina, acción que se va a tomar con su responsable y plazo de finalización.

Dicha acción debe llevarse a cabo dentro de los plazos establecidos y debe registrarse la acción que realmente se tomó en el campo 'Acción tomada'.

3.2 Verificación de la eficacia

En una etapa posterior, el Responsable de Calidad efectuará la evaluación de la eficacia, en la misma se deberá determinar si con la acción tomada se eliminó la causa de la no conformidad con el objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir.

Dejará registro en el campo 'Verificación de la eficacia' firmando y poniendo la fecha.

En caso que la acción efectivamente tomada sea distinta a la registrada, se deberá dejar registro en el campo de 'Verificación de eficacia'.

Se deberá dejar pasar un tiempo entre la toma de la acción y la verificación de la eficacia tal que evite sacar conclusiones apresuradas.

3.3 Cierre de la acción

Con la evaluación de la eficacia terminada se dará por cerrada la no conformidad, caso contrario la no conformidad queda aún abierta.

Los F09 'Registro de acciones correctivas y preventivas' serán archivados en una carpeta, separados entre las abiertas y las cerradas.

Se deberá levantar una no conformidad en el caso de incumplimiento reiterado de los plazos para tomar acciones.

4. Registros Asociados

F09 'Registro de acciones correctivas y preventivas'

5. Cambios con respecto a la versión anterior

Cambio completo del procedimiento.

Realizó:	Revisó:	Aprobó:
Gastón Salanova	Ana Orrego	Paulina Zamorano
Fecha: 3/05/2018	Fecha: 4/05/2018	Fecha: 7/05/2018