1. Objetivo

Establecer el mecanismo para la toma de acciones correctivas y preventivas destinadas a la mejora continua de los procesos y del sistema de gestión de calidad de la empresa.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento es a todos los procesos de la empresa y los respectivos responsables del proceso, son los responsables de su aplicación.

3. Desarrollo

a) Orígenes de las Acciones Correctivas

Los posibles orígenes de una acción correctiva son: Reclamos de Clientes, No Conformes significativos o repetitivos de productos o servicios, No Conformidades y Observaciones detectadas en las auditorías internas y/o externas, resoluciones que obran en Actas de Consejo Directivo y Mesa Directiva o incumplimiento de algún requisito del sistema de gestión de calidad de la organización.

b) Orígenes de las Acciones Preventivas

Los posibles orígenes de una acción preventiva son: potenciales No Conformidades en los procesos, resoluciones que obran en Actas de Consejo Directivo y Mesa Directiva y el tratamiento de las Oportunidades de Mejora de las auditorías internas y externas.

Cuando el responsable del proceso considera necesario el tratamiento de una Acción Correctiva o una Acción Preventiva, completa el formulario Registro de Acciones CP.

c) Tratamiento de las Acciones

–El responsable del proceso completa la información correspondiente en el Registro de Acciones CP y junto con las personas competentes en el tema, determina las causas que podrían

dar origen a la No Conformidad o a la potencial No Conformidad y lo registra en el Registro de Acciones CP.

–Una vez analizadas las causas o las potenciales causas, el responsable del proceso, en conjunto con la Dirección cuando sea necesario, establece las medidas a tomar, el responsable de llevarlas a cabo y la fecha prevista para su implementación, dejando registro de esto en el Registro de Acciones CP.

–El registro se envía por mail al Administrador del Sistema de Gestión, quién lo numera y carga en el calendario las fechas y responsables de tomar las medidas definidas en la acción.

–El administrador envía un mail a los involucrados en la acción para su información y control de las actividades a desarrollar, y realiza el seguimiento de las mismas a través del calendario.

–Los responsables de implementar las medidas, las realizan de acuerdo a lo establecido y cuando se han cumplido envían esta información por mail al administrador para que coloque la fecha de realización en la acción correspondiente.

–Cuando todas las medidas han sido realizadas, el responsable del proceso determina la fecha de verificación de la eficacia de las mismas e informa de ello por mail al administrador del sistema de gestión de calidad.

–El responsable del proceso, o quien este determine, realiza la evaluación de la eficacia de las medidas realizadas, y registra dicha información en el Registro de Acciones CP, previamente solicitada al administrador del SGC.

–Si las medidas tomadas no han sido eficaces, el responsable del proceso debe iniciar una nueva acción según lo indicado. Si las medidas han sido eficaces la acción es cerrada.

–En la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad, la Dirección analiza si las acciones tomadas han resultado eficaces para eliminar las causas detectadas.