



Acciones Correctivas y Acciones Preventivas CODIGO PROC-ACP-01

Procedimiento obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Código :PROC-ACP-01

Versión: 02

Vigencia: 04/01/2012

Páginas 9

Procedimiento obligatorio del Sistema de gestión de calidad

Acciones Correctivas y Preventivas

1. Objetivo

Eliminar las causas de las no conformidades/observaciones realizadas al sistema de gestión de calidad de La Corporación Municipal de Lo Prado a través de la implementación de una metodología que especifica responsabilidades y procesos.

2. Alcances

Aplicable a resultados de las auditorías internas y externas; y reclamos de clientes y procedimiento de Producto No Conforme PROC-PNC-01

3. Términos y Definiciones

Concepto	Definición
Acción Correctiva	Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta vuelva a ocurrir.
Acción Preventiva	Acción encaminada a eliminar las causas de no conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Procedimiento obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Código :PROC-ACP-01

Versión: 02

Vigencia: 04/01/2012

Páginas 9

SG	Secretario General
NC	No conformidad
INC	Informe de No Conformidades
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
RDSGC	Representante de la Dirección del SGC
RSGC	Responsable del SGC
RP	Responsable de proceso
CMLP	Corporación Municipal de lo Prado

4. Funciones y Responsabilidades

SG

- Establecer las metas del Sistema de Gestión de calidad anuales.
- Entregar los recursos necesarios para la realización de las acciones correctivas y preventivas u oportunidades de mejora.

RDSGC

- Gestionar el proceso de las Acciones Correctivas y/o Preventivas.
- Presentar a SG los Proyectos que apoyan la gestión de la calidad de la CMLP
- Solicitar los recursos necesarios para implementar las Acciones Correctivas y/o Preventivas acordadas.

Procedimiento obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Código :PROC-ACP-01

Versión: 02

Vigencia: 04/01/2012

Páginas 9

- Monitorear el cumplimiento de los objetivos del proceso de acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento y cierre de los informes de no conformidad.
- Seguimiento de Oportunidades de Mejora.

RP

- Determinar las causas de los defectos de los INC y no conformidades de procesos.
- Implementar Acciones Correctivas/preventivas en la resolución de las solicitudes.
- Implementar Acciones Correctivas/preventivas de las auditorías internas y externas.
- Implementar las Oportunidades de Mejora realizadas en auditorías internas y/o externas según corresponda.

Procedimiento obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

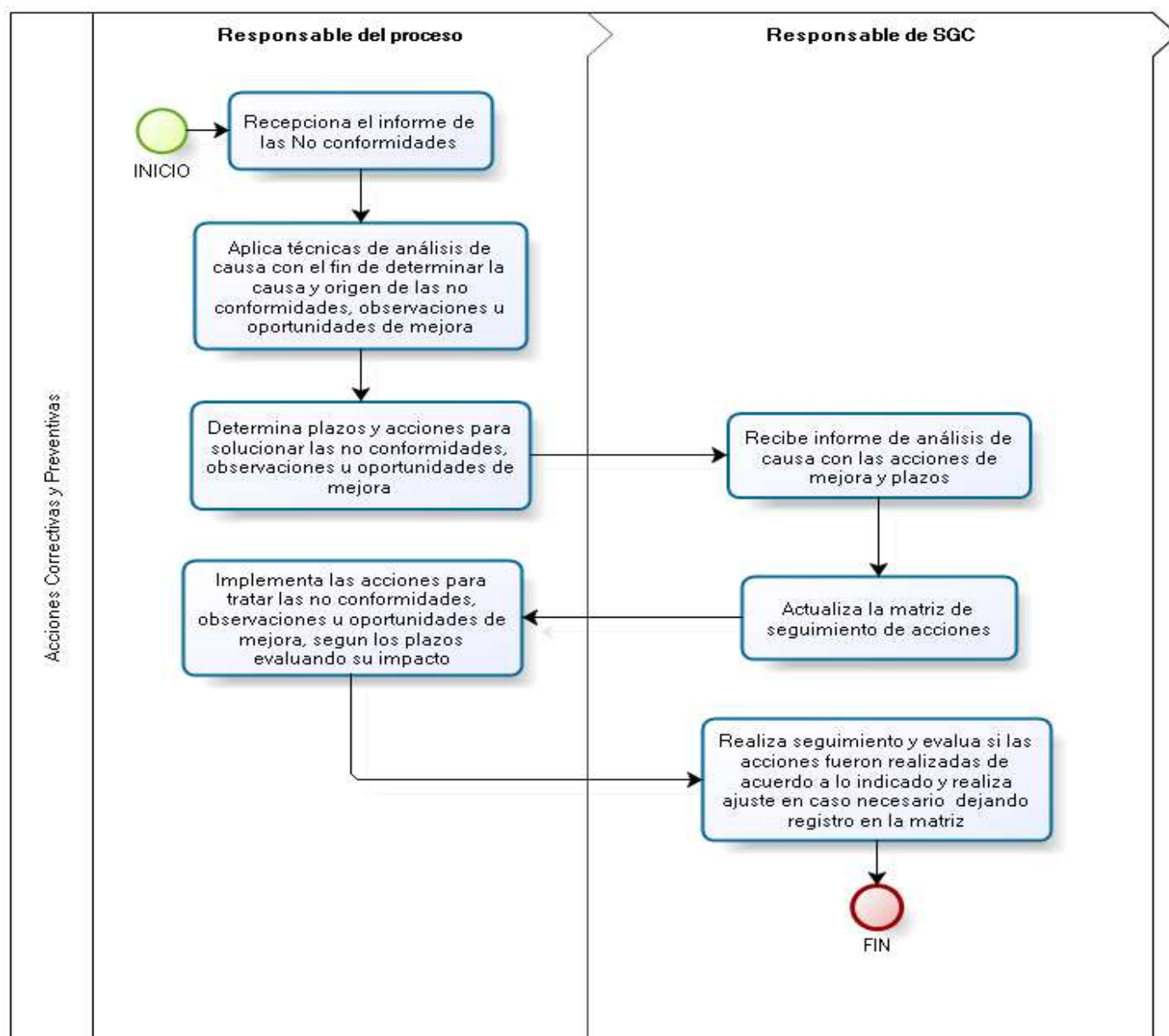
Código :PROC-ACP-01

Versión: 02

Vigencia: 04/01/2012

Páginas 9

5. Flujo de proceso



Procedimiento obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Código :PROC-ACP-01

Versión: 02

Vigencia: 04/01/2012

Páginas 9

6. Proceso de acciones correctivas y acciones preventivas

Etapa	Descripción	Evidencia
1	<p>Recepción del Informe de No conformidades: el RP del SGC recibe el informe de las No conformidades, quien inicia las acciones correctivas/preventivas u oportunidades de mejora que se pueden originar del control de producto no conforme, auditoría internas o externas al SGC, quejas del cliente, no conformidades en los procesos, y/o incumplimiento en la Revisión por la Dirección. Luego, elabora el informe de "Tratamiento de la No conformidad" para informar oficialmente del hallazgo a cada responsable de proceso quedando este documento firmado en la carpeta de documento controlado del proceso.</p>	<p>Informe Tratamiento de No conforme</p>
2	<p>Análisis de causa de las No Conformidades: El responsable del proceso aplica la técnica de análisis de causa a través del método de los cinco porqués, espina de pescado u otro, con el fin de determinar la causa y origen de las no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora. Determinando además, los plazos y las acciones para solucionar las no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora este documento se encuentra en la carpeta de documento controlado del proceso.</p>	<p>Análisis de causa de las no conformidades</p>
3	<p>Control por Responsable del SGC de las acciones de mejora: el responsable de proceso, en conjunto con los equipos de trabajo, según correspondan, implementan las acciones comprometidas para tratar las no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora detectadas, de</p>	<p>Informe Seguimiento de las acciones Correctivas y Preventivas a</p>

Procedimiento obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Código :PROC-ACP-01

Versión: 02

Vigencia: 04/01/2012

Páginas 9

	<p>acuerdo a los plazos establecidos para su ejecución, evaluando su impacto. Una vez que se han vencido los plazos establecidos para la implementación de las mejoras el responsable del SGC revisa la efectividad de las mejoras y entrega el informe al RP de "Seguimiento de las acciones con las acciones correctivas y preventivas".</p>	<p>las No conformidades</p>
4	<p>Ejecución y Seguimiento de las Acciones Correctivas, Preventivas u Oportunidades de Mejora: A su vez el Responsable del SGC actualiza la matriz de seguimiento de acciones y preventivas de dicho proceso asignado categoría (cerrada y pendiente con observaciones).</p> <p>El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad realiza el seguimiento con el objeto de evaluar si las acciones comprometidas fueron realizadas de acuerdo a lo indicado. Si la acción no fue satisfactoria puede solicitar otras acciones, efectuar ajustes o retroalimentar al responsable de proceso. Posteriormente mide la eficacia de las acciones implementadas, evaluando los resultados, de lo contrario se pueden solicitar otras acciones. De todo ello deja registro en la matriz de seguimiento de las acciones correlativas y preventivas a las no conformidades.</p>	<p>Matriz de Seguimiento de las acciones Correctivas y Preventivas a las No conformidades</p>

7. Control de registros

Identificación	Indexación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Informe de auditorías	Fecha	Carpeta Digital	Respaldo computacio	fecha	anual	Carpeta digital

Procedimiento obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Código :PROC-ACP-01

Versión: 02

Vigencia: 04/01/2012

Páginas 9

externas u otros		del SGC	nal			obsoleto del SGC	
Informe Tratamiento de No conforme	Nombre	Carpeta del SGC	digital	Respaldo computacional	Fecha	anual	Carpeta digital obsoleto del SGC
Análisis de causa de las no conformidades	Nombre	Carpeta del SGC	digital	Respaldo computacional	Fecha	anual	Carpeta digital obsoleto del SGC
Informe Seguimiento de las acciones Correctivas y Preventivas a las No conformidades	Nombre	Carpeta del SGC	digital	Respaldo computacional	Fecha	anual	Carpeta digital obsoleto del SGC
Matriz de Seguimiento de las acciones Correctivas y Preventivas a las No conformidades	Nombre	Computador del SGC	del del	Sistema computacional de respaldo	Fecha	anual	Carpeta digital obsoleta

8. Registro de Modificaciones

Fecha Modificaciones	Responsable	Fecha de aprobación de la modificaciones	responsable	Fecha de la implementación de la modificación	Responsable
06.01.2012	Responsable del proceso	06.01.2012	Secretario General	06.01.2012	Representante de la Dirección
Nombre	Myrna Videla		Maximiliano Ríos		Patricio Vergara
Firmas de los responsables.					

Procedimiento obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Código :PROC-ACP-01

Versión: 02

Vigencia: 04/01/2012

Páginas 9

9. Indicadores de Cumplimiento

INDICADORES	DESCRIPCIÓN	Meta
Número de no conformidades tratadas	Número de incumplimiento de los criterios de la norma tratados	100
Número de observaciones tratadas	Número de productos faltan que nos son incumplimientos a la norma tratados	100
Número de oportunidad de mejoras tratadas	Números de mejoras que no son incumplimiento a la norma tratados	100

10. Referencia y anexo

Ref. 1: Procedimiento Auditorías Internas

Ref. 2: Escucha Activa

Anexo: No aplica