

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 1 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>[Signature]</i> Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General <i>[Signature]</i> Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>[Signature]</i> Macarena Aguirre Ramírez

**PROCEDIMIENTO ACCIONES
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**
GRUPO EDUCACIONAL
DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO
CURICÓ



GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

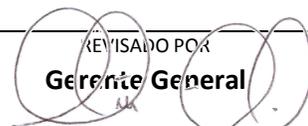
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 2 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General  Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramírez

TABLA DE CONTENIDOS

- 1 Objetivo y alcance
- 2 Responsabilidades
- 3 Documentos Aplicables
- 4 Desarrollo / Descripción del Procedimiento
- 5 Registros
- 6 Anexos

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN		PAGINAS ELAB. O MODIFICADAS
		FECHA ELABORACION INICIAL	FECHA CAMBIO EN EL DOCUMENTO	

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 3 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General <i>[Firma]</i> Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez

1. OBJETIVOS Y ALCANCES

Objetivo

Este procedimiento define la metodología para gestionar correctamente las acciones correctivas y preventivas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Alcance

Este Procedimiento es aplicable a cualquiera de los problemas que surjan como resultado no deseado en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa ya sea para corregirlo o para evitarlo.

2. RESPONSABILIDADES

Todo el personal de la Escuela.

3. DOCUMENTOS APLICABLES

Procedimiento para la Auditoría Interna GPE – P01
 Procedimiento para Reclamos de Clientes GRL – P01
 Procedimiento para el Control de Servicios No Conforme GRL – P02
 Procedimiento para las Revisiones Gerenciales GER – P03

4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Una acción correctiva o preventiva puede tener varios orígenes. En general es una acción controlada que se abre o inicia para dar respuesta al resultado No Deseado en algún proceso y evitar su recurrencia o por otro lado es una medida que se implementa para evitar la ocurrencia futura de estos efectos No Deseados.

La Finalidad de las acciones correctivas y preventivas es la de corregir o prevenir la presentación de dichos comportamientos no deseados.

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 4 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General <i>[Firma]</i> Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez

La forma genérica de denominar estos resultados no deseados en algunos procesos o incumplimientos es “No Conformidad”.

Se indica a continuación, los orígenes posibles y la forma de gestionar las acciones Correctivas y Preventivas.

4.1 Definiciones

No Conformidad: No cumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una potencial no conformidad para evitar que se produzca una no conformidad.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad de un defecto o cualquier otra situación indeseable, para pedir su repetición.

4.2 Acciones Correctivas originadas por productos o Servicios No Conforme

Una vez detectado un servicio No Conforme, éste debe ser registrado mediante el Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme GRL – P01. El Gerente, decide si es necesario iniciar una acción correctiva o preventiva. En caso de ser necesario la inicia personalmente o designa a quien lo haga.

De acuerdo al Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme GRL – P01, cualquier persona de la escuela, puede abrir un Registro de Servicio No Conforme. Para esto debe llenar el formato que se encuentra en la plataforma de Moodle del Grupo Educacional (<http://accursos.esuelaac.cl>)

El Gerente, o el responsable asignado, debe estudiar y analizar las causas que generan el Servicio No Conforme y deberá completar el Reporte de Acción Correctiva o Preventiva (ver anexo 1), en la secciones 1, 2 y 3; acompañando toda la información pertinente que proporcione alguna información adicional a cada sección.

Los resultados y el avance de las Acciones Correctivas y Preventivas son informadas por el responsable de su apertura al Representante de la Gerencia, quien realiza –o designa a alguien para realizarlo- el seguimiento de las mismas en las fechas comprometidas.

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 5 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General <i>[Firma]</i> Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez

El Representante de la Gerencia informa además el resultado del seguimiento y de la efectividad de las acciones correctivas al Gerente General en las reuniones de revisión gerencial, según se establece en Procedimiento para Revisiones Gerenciales GER – P01.

4.3 Acciones correctivas o preventivas detectadas internamente.

Las acciones correctivas o preventivas detectadas internamente incluyen:

Aquellas detectadas en las reuniones de revisión gerencial o en cualquier otra instancia de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las acciones correctivas o preventivas, generadas por la detección interna de No Conformidades, siguen el siguiente mecanismo:

Cualquier persona en la organización puede detectar una Potencial No Conformidad o una No Conformidad. La persona que la detecta debe completar la sección 1 del formulario indicado en el anexo 1, y entregar el formato al Gerente, quien determina si corresponde iniciar o no la apertura de un reporte de acción correctiva o preventiva. Posteriormente realiza o asigna a una persona responsable para que realice el análisis y defina la acción correspondiente. Debe completar las secciones 2 y 3 del anexo 1 y entregar la copia al Representante de la Gerencia.

Los reportes de Acción Correctiva o Preventiva serán controlados y registrados por la Gerencia a través del Resumen de Reportes de Acciones Correctivas o Preventivas del anexo 3.

El Representante de la Gerencia o quien este designe, realiza el seguimiento de la acción correctiva o preventiva, verificando la efectividad en la solución de la causa, lo cual se registra en la sección 4 del formato.

El Representante de la Gerencia informará el resultado del seguimiento de las acciones correctivas o preventivas al Gerente de la empresa en las reuniones de revisión gerencial, según se establece en Procedimiento para las Revisiones Gerenciales GER – P03.

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 6 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General <i>[Firma]</i> Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez

4.4 Acciones Correctivas originadas por reclamos de clientes

Los reclamos son recibidos y canalizados al Gerente, por cualquier cargo de la organización en representación del cliente, según lo que se indica en el Procedimiento para Reclamos de Clientes GRL – P01.

El Gerente se contacta con el cliente y si corresponde, le solicita antecedentes adicionales a objeto de entregar posteriormente la respuesta formal al reclamo.

Si corresponde, el Gerente da inicio a una acción correctiva o preventiva, registrando la causa del reclamo en la sección 1 del Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas (anexo 1).

El Gerente o quien este designe, debe estudiar y analizar las causas que generan el reclamo.

El Gerente emite las acciones correctivas que correspondan y la fecha de compromiso para su implementación, completando el formato del anexo 1, sección 3, el cual es enviado al Gerente y al Representante de la Gerencia para su seguimiento.

El Representante de la Gerencia es el responsable de controlar el seguimiento para verificar la efectividad de las acciones implementadas, registrando el resultado en el formato del anexo 1, sección 4.

El Representante de la Gerencia informa permanentemente al Gerente General de empresa sobre los reclamos recibidos y el estado de estos.

4.5 Acciones Correctivas originadas en Auditorías (internas o externas)

Las auditorías de calidad se realizan según lo indicado en el Procedimiento para la Auditoría Interna GER – P01.

Las auditorías externas se realizan según los propios procedimientos de los organismos externos.

Todas las No Conformidades detectadas en las auditorías internas, deben ser escritas por el auditor en la sección 1 del formato del anexo 1 y traspasadas al Gerente, quien realiza o designa a quien efectuará el análisis de las causas que justifican la apertura de la Acción Correctiva y define la acción a tomar, completando las secciones 2 y 3 del anexo 1.

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 7 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General <i>[Firma]</i> Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad <i>[Firma]</i> Macarena Aguirre Ramírez

El Representante de la Gerencia efectuará o designará quien efectúe el seguimiento de la acción correlativa en la fecha comprometida, verificando su implementación y efectividad en la corrección de la no conformidad, lo cual registra en la sección 4 del formato del anexo 1.

Los resultados de las auditorías internas son considerados en las reuniones de revisión gerencial del Sistema de Gestión de la Calidad según se indica en el Procedimiento para las Revisiones Gerenciales GER – P03.

4.6 No Conformidades de otro origen

Cualquiera otra No Conformidad detectada y que no esté definida en los puntos anteriores debe ser tratada siguiendo la secuencia indicada en el punto 4.2 del presente Procedimiento.

4.7 Reporte de Mejoras

Cualquier persona de la organización puede sugerir una mejora en alguno de los procedimientos internos del Sistema de Gestión de la Calidad. Para esto, debe llenar un reporte de mejora de acuerdo al formato del anexo 2.

Los Reportes de Mejora serán controlados y registrados por la Gerencia a través del Resumen de Reporte de Mejora del anexo 4.

El Gerente aprobará o no el curso de la propuesta. Las mejoras aceptadas serán informadas en las reuniones de revisión gerencial.

5. REGISTROS

- Reportes de Acción Correctiva / Preventiva
- Reporte de Mejoras
- Resumen de Reportes de Acción Correctiva / Preventiva
- Resumen de Reportes de Mejoras

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 8 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

6. ANEXOS

6.1 Anexo 1: Reporte de Acciones Correctivas / Preventivas

6.2 Anexo 2: Reporte de Mejoras

6.3 Anexo 3: Resumen de Reportes de Acción Correctiva / Preventiva

6.4 Anexo 4: Resumen de Reportes de Mejora

6.5 Anexo 5: Esquema Acciones Correctivas / Preventivas

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

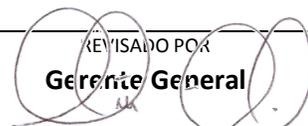
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 9 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General  Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramírez

ANEXO 1

REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA Nº					
<p>Origen de la No Conformidad</p> <p>Producto / Servicio No Conforme <input type="checkbox"/></p> <p>Detección Interna <input type="checkbox"/></p> <p>Reclamos / Satisfacción de Clientes <input type="checkbox"/></p> <p>Auditorías <input type="checkbox"/></p>					
Sección 1	Descripción de la No Conformidad				
Fecha, Nombre y Firma					
Sección 2	Análisis de la Causa				
Fecha, Nombre y Firma					
Sección 3	<table border="1"> <tr> <th align="center">Acción Correctiva</th> <th align="center">Acción Preventiva</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Acción Correctiva	Acción Preventiva		
Acción Correctiva	Acción Preventiva				
Fecha, Nombre y Firma					
Sección 4	Seguimiento de la Acción				
Fecha, Nombre y Firma					

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 10 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramirez	REVISADO POR Gerente General  Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad  Macarena Aguirre Ramirez

ANEXO 2

REPORTE DE MEJORAS	
Cualquier persona de la organización puede sugerir una mejora en alguno de los procedimientos internos del Sistema de Gestión de la Calidad.	
	Nº
Sección 1	Propuesta de Mejora
Fecha y Nombre	
Sección 2	Estudio de Antecedentes
Fecha y Nombre	
Sección 3	Plan de Acción
Fecha y Nombre	
Sección 4	Cierre
Fecha, Nombre Y Firma	

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO		
GER – P02: PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
REVISIÓN Nº 00	FECHA DE APROBACION	PAGINA DE LA SECCION Página 13 de 13
GENERADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez	REVISADO POR Gerente General Claudia Cabello Caroca	APROBADO POR Encargado de Calidad Macarena Aguirre Ramírez

ANEXO 5

Esquema

Acciones Correctivas y Preventivas

