

1. NOMBRE	Acciones Correctivas y Preventivas
2. OBJETIVOS	El objetivo del presente documento es establecer la metodología de acción en el Instituto Nacional de Hidráulica para aplicar acciones correctivas y preventivas en el Sistema de Gestión de Calidad de los Sistemas en Marco Avanzado.
3. ALCANCE	Este procedimiento se aplica a la superación de cualquier no conformidad (real o potencial) que afecte al Sistema de Gestión de Calidad de Instituto Nacional de Hidráulica, en los Sistemas en Marco Avanzado, estas pueden provenir de: - Quejas del cliente - Productos No Conformes - No Conformidades en los procesos - Incumplimiento en la Revisión de Gerencia

PROVEEDORES	INSUMOS	PRODUCTOS	CLIENTES
1 Instituciones o Usuarios externos e internos de los sistemas del PMG en Marco Avanzado	Quejas del cliente, Producto No Conforme, No Conformidad de los procesos, Incumplimiento por la revisión de la Dirección	Parte de no conformidad cerrado y eliminando el origen de la No Conformidad	1 Comité de Calidad

4. DEFINICIONES	
1 No Conformidad Real	Es una condición que contradice o impide el cumplimiento de algún requisito del Sistema de Calidad y es detectada por una auditoría o una evaluación realizada por un miembro del sistema. Se aplica a los elementos, procesos y productos del Sistema de Gestión de Calidad
2 No Conformidad Potencial	Es la existencia de una condición o causa que pueda generar en el futuro el incumplimiento de algún requisito del Sistema de Calidad. Puede ser detectada por una auditoría o una evaluación realizada por un miembro del sistema. Se aplica a los elementos y procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
3 Acciones Correctivas	Son las acciones que se adoptan para eliminar la o las causas de una no conformidad detectada, con el fin de prevenir que vuelva a ocurrir
4 Acción Preventiva	Son las acciones que se adoptan a fin de prevenir condiciones o causas que puedan generar en el futuro el incumplimiento de algún requisito del sistema de calidad, es decir la corrección de una no conformidad potencial.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
1 Norma ISO 9001:2008	
2 Procedimiento Auditorías de Calidad P-INH-SGC-AC-01	
3 Revisión por la Dirección, actas	
4 Reclamos de clientes	
5 Procedimiento "Producto No Conforme" P-INH-SGC-PNC-01	

6. INDICADORES DE GESTION						
INDICADORES DE GESTION	CRITERIO DE ACEPTACION			MEDICION		PROCESO EVALUA
	MALO	REGULAR	BUENO	Evaluación	Control	
1 % de No Conformidades cerradas según plazo acordado	IG<80%	80% < IG < 100%	IG = 100%	Anual	Trimestral	Acciones Correctivas y Preventivas

7. CONTROL DE REGISTROS					
Identificación	Responsable	Tiempo	ALMACENAMIENTO		Disposición
			Medio de Soporte	Lugar Responsable	
1 Parte de No Conformidad R-INH-SGC-AC/AP-01-02	1 Dueño de Proceso 2 Coordinador de Calidad	2 Años	Impreso o Digital	Oficina Coordinador de Calidad del Sistema / Archivador Registros Auditorías de Calidad o disponible red o disponible Web INH	Eliminación
2 Registro de los Partes de No conformidades con sus Acciones Correctivas y Preventivas R-INH-SGC-AC/AP-01-01	Coordinador de Calidad	2 Años	Impreso o Digital	Oficina Coordinador de Calidad del Sistema / Archivador Registros Auditorías de Calidad o disponible red o disponible Web INH	Eliminación

8. OBSERVACIONES

DUÑO DE PROCESO:
Coordinador de Calidad

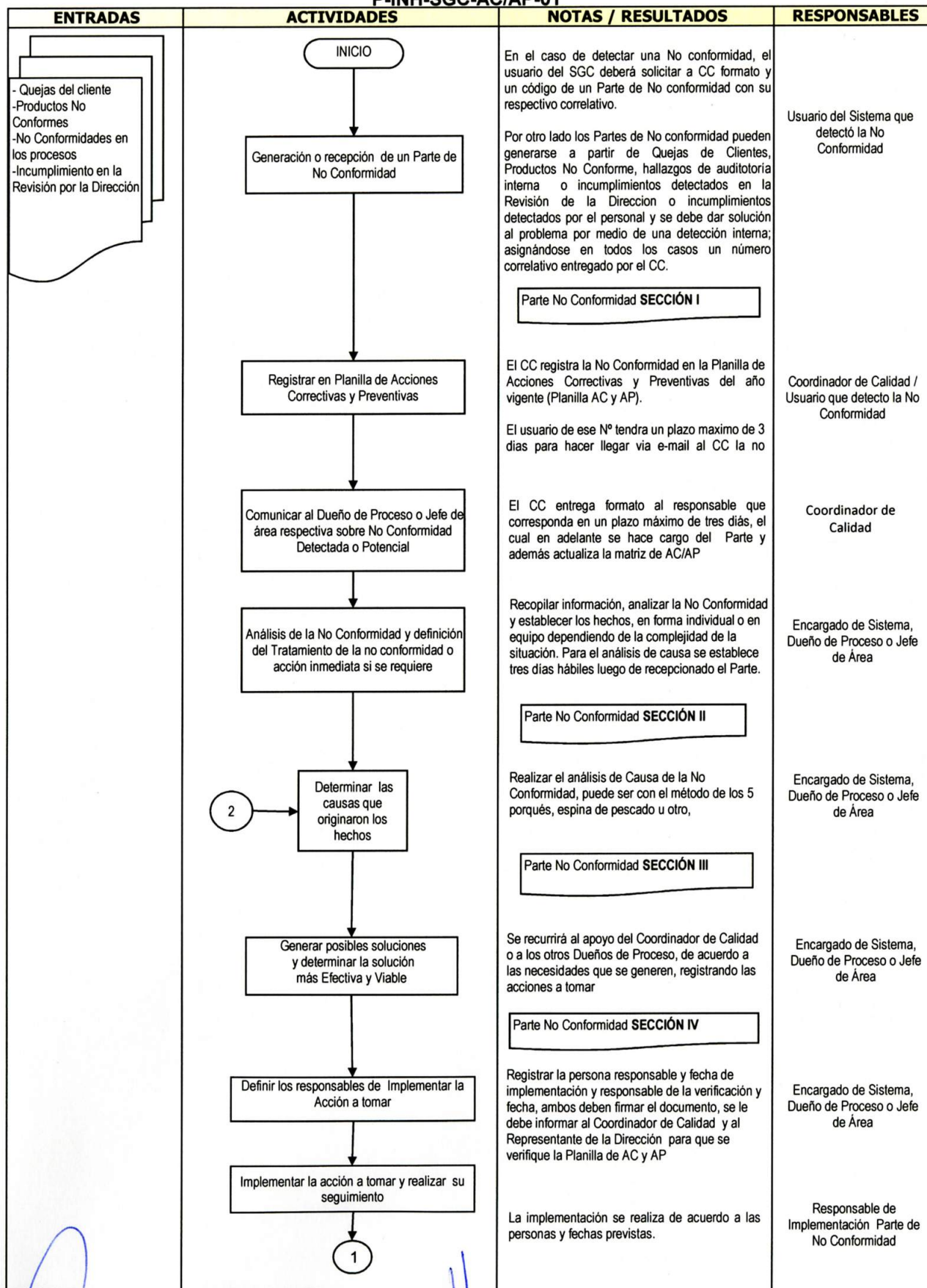
REVISADO POR:
Representante de la Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
08	23/07/2010	08	Se cambian logoso registros al actual gobierno
07	13/08/2009	07	Incorpora el proceso que lo evalua
06	26/07/2009		Modificación del nombre y formulario de y foirmato del Registro N° 2; Modificación de flujograma, Modificacion de presentación del indicador,
05	12/12/2008	Control de Registros	Se modificó detalles de redacción
04	29/10/2007		Se modificó detalles de redacción
03	04/01/2007		Se modifica formato y nombre del registro R-INH-SGC-AC/AP-01-01. Se modifica codificación y se agrega formato al Registro de Parte de No Conformidad
02	27/11/2006		Se incluye fecha plazo de análisis de causa de Parte de No Conformidad
01	18/10/2006		Versión Inicial

P-INH-SGC-AC/AP-01



DUENO DE PROCESO:
Coordinador de Calidad

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO POR:
Director Ejecutivo

P-INH-SGC-AC/AP-01

ENTRADAS	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLES
	<pre> graph TD 1((1)) --> V1[Verificación de la acción correctiva o preventiva] V1 --> V2[Verificación de la acción correctiva o preventiva] V2 --> D{Acción Implementada según plazo} D -- NO --> 2((2)) D -- SI --> C[Cierre de la No Conformidad] C --> R[Registrar los resultados del proceso de Acción Correctiva/ Preventiva] R --> FIN([FIN]) </pre>	El CC monitorea la fecha definida para la implementación de la AC o AP, informará vía email al equipo auditor y simultáneamente al dueño de proceso, del cumplimiento de la implementación para realizar la verificación por parte del auditor designado y este informa al CC por medio de el PNC levantado para ser incorporado a la matriz de acciones tomadas Parte No Conformidad SECCIÓN V Según la fecha definida, se realiza la verificación de la acción indicando si ésta resolvió el origen problema e indicar cuales fueron los resultados de las acciones tomadas , informando al Coordinador de Calidad y al representante de la Dirección Si la acción no se ha efectuado en el tiempo correspondiente el dueño de proceso informa al auditor líder del problema existente para el cierre de el PNC y se planifica una nueva verificación. Posterior al seguimiento, el Auditor Líder debe actualizar la matriz de acciones correctivas/ preventivas e informar al RD y CC. - Parte No Conformidad Cerrado R-INH-SGC-AC/AP-01-02 - Planilla de Registro de los Partes de No conformidades con sus Acciones Correctivas y Preventivas R-INH-SGC-AC/AP-01-01 actualizada Criterio de Éxito: Parte de No Conformidad cerrado y eliminado el origen de la No Conformidad	Coordinador de Calidad Responsable de Verificación Según Parte de No Conformidad Coordinador de Calidad Coordinador de Calidad Encargado de Sistema, Dueño de



MATRIZ DE AC/AP

R-INH-SGC-AC/AP-01-01

[illegible]

	PARTE DE NO CONFORMIDAD		Nº:					
			Origen	Auditoría	Año	Mes	Corr.	
			(Llenado por el CC)					
			R-INH-SGC-AC/AP-01-02					
Área en que se detecta:			ORIGEN de la No Conformidad					
Área en que se deriva:			1.- Auditoría Interna ☐					
Fecha de detección:			2.- Queja de Cliente ☐					
Nombre de quien detecta:			3.- Producto No Conforme ☐					
Clasificación No Conformidad	Real	Mayor	Potencial	4.- Detección Interna (proceso operativo) ☐				
		Menor		5.- Revisión de Gerencia ☐				
				6.- Auditoría Externa ☐				
SECCIÓN I: DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (Esta sección la debe llenar la persona que identifica una no conformidad real o potencial)								
<i>En adelante debe ser llenado por Dueño del Proceso o Jefe de Área respectiva, quién se hará responsable en adelante del documento</i>								
SECCIÓN II: TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN INMEDIATA SI SE REQUIERE								
SECCIÓN III: ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD								
SECCIÓN IV: ACCIÓN CORRECTIVA (AC) O PREVENTIVA (AP) (para eliminar el origen de la NC)								AC ☐ AP ☐
Responsable implementación:		Fecha:	/ /	Firma:				
Responsable de la verificación:		Fecha:	/ /	Firma:				
<i>En adelante debe ser llenado por el responsable de la verificación según fecha acordado</i>								
SECCIÓN V: VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA (Se debe indicar si la acción resolvió el origen del problema e indicar cuales fueron los resultados de las acciones tomadas)								
Firma Verificación:								