

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
PREVENTIVAS

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Código : SGC PRO 05 | Revisión: 11 | Fecha de revisión: 22/05/2014 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 1/2 |
| Elaboró: Jefe de Unidad de Calidad | Revisó: N/A | Aprobó: Directora | | |

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que permite detectar, analizar y eliminar causas de no conformidades detectadas y prevenir las potenciales del SGC de la Facultad de Enfermería y Nutriología.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad y abarca desde el análisis de la causa raíz de los problemas, la definición de acciones correctivas y preventivas cuando sea apropiado y el análisis de la efectividad de las acciones en el proceso de revisión del SGC, incluyendo las generadas en el proceso de auditorías internas.

3. RESPONSABILIDADES

| | |
|--|---|
| Cualquier empleado de la Facultad, dueños de proceso y subproceso: | Detecta las no conformidades, tanto correctivas como preventivas, y documenta en el formato correspondiente generando inmediatamente las acciones necesarias. |
| Representante de la Dirección: | Colabora en la implementación, registro, seguimiento de la efectividad de las acciones documentadas. |
| Director de la Facultad: | Recibe un resumen de las acciones generadas, seguimiento e impacto en el Sistema de Gestión de Calidad. |

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

| | |
|--------------------|--|
| Acción Correctiva: | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación deseable. |
| Acción Preventiva: | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. |
| No conformidad: | Incumplimiento de un requisito. |
| Requisito: | Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. |
| Defecto: | Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. |

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008 Cláusulas 8.5.2. y 8.5.3.

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
PREVENTIVAS

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC PRO 05 | Revisión: 11 | Fecha de revisión: 22/05/2014 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 2/2 |
| Elaboró: Jefe de Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Cualquier empleado de la Facultad de Enfermería y Nutriología durante la operación de sus actividades puede **detectar no conformidades o problemas potenciales y deberá registrarlos en el SGC FOR 16.**

6.2. **Las fuentes de información para detectar acciones correctivas o preventivas son:**

Durante la operación diaria
Auditorías Internas
Revisión de Indicadores
Satisfacción del Usuario
Quejas de Usuario
Recomendación de clientes o proveedores.

6.3. Cualquier empleado, en conjunto con el representante de la Dirección, analizan las situaciones y dependiendo de esto, se genera una acción correctiva o preventiva.

6.4. El Representante de la Dirección/Dueños de proceso documenta, da seguimiento de las acciones generadas, anexa información y evidencia objetiva del seguimiento de las acciones.

6.5. El Representante de la Dirección concentra resultados de las acciones generadas y elabora un resumen de para la Directora de la Facultad donde muestra el seguimiento e impacto en el Sistema de Gestión de Calidad.

6.6. El Representante de la Dirección implementa metodología para el análisis, cierre e impacto de las acciones en el SGC.

7. DOCUMENTOS O REGISTROS UTILIZADOS

| CÓDIGO | NOMBRE |
|------------|----------------------------|
| SGC FOR 11 | Seguimiento a las acciones |
| SGC FOR 16 | Reporte de acción |
| SGC FOR 17 | Reporte de no conformidad |

8. CAMBIOS

| No. de Revisión | Fecha | Párrafo | Origen del Cambio | Descripción del cambio |
|-----------------|------------|---------|-------------------|--|
| 11 | 22/05/2014 | TOTAL | Enfoque a proceso | De los PRO 8.5 RD 02 y PRO 8.5.2 RD 01 Se modifica para adecuarse a procesos |