




“PROCEDIMIENTO DE NO COMFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS”

Versión: 01

P-03


ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Coordinador SGC	Coordinador del PDRH	Coordinador del PDRH
29.08.18	04.09.18	05.09.18

La Molina, Setiembre 2018

	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES A CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18


CONTENIDO

0.	CONTROL DE CAMBIOS	3
1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	BASE LEGAL.....	4
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5.	RESPONSABLES	4
6.	DESARROLLO.....	5
6.1.	Generalidades	5
6.2.	Procedimiento.....	8
7.	LISTA DE FORMATOS Y REGISTROS	10
8.	FORMATOS Y REGISTROS	11

	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES A CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18

0. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR		VERSIÓN ACTUAL	
N°	Descripción	N°	Descripción

	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES A CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la aplicación de acciones correctivas orientadas a eliminar las causas de las no conformidades, asegurando la mejora continua del SGC.

2. ALCANCE

El presente Procedimiento es de aplicación en el ámbito estructural y organizativo del Programa de Doctorado en Recursos Hídricos para el cumplimiento de sus objetivos.

3. BASE LEGAL


- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: Requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva.
- Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria (octubre 2016). Factor 3 – Estándar 8.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- No conformidad: Incumplimiento de un requisito del Sistema de Gestión de la Calidad.
Nota 1: Una no conformidad puede ser una desviación de: estándares, prácticas, procedimientos de trabajo y requisitos pertinentes, entre otros requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada y evitar su repetición.
- Corrección o Acción inmediata: Es la acción tomada para mitigar los efectos de una no conformidad detectada.
- Solicitud de acción correctiva (SAC): Registro de gestión de la acción correctiva.

5. RESPONSABLES

- Coordinador del Programa.
- Coordinador SGC.
- Personal Administrativo.

	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES A CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades


La identificación o detección de un problema relacionado con el SGC, puede ser resultado de:

- Auditorías internas o externas.
- Reuniones de revisión por la dirección.
- Retroalimentación del alumno o grupos de interés.
- Resultados de las mediciones de objetivos e indicadores.
- Análisis de las estadísticas del servicio no conforme.
- Incumplimiento de lo establecido en la documentación del SGC.
- Reiteración de causas de desviaciones en los procesos del SGC.
- Observaciones del personal.
- Otros.

El personal del PDRH, según corresponda es responsable de identificar las no conformidades de acuerdo a lo definido en la tabla a continuación.

FUENTE	IDENTIFICADOR
Auditorías	Auditor Líder
Resultado de la revisión por la dirección	Coordinador PDRH
Reclamos de clientes externos (fundados)	Coordinador SGC
Resultados de objetivos e indicadores	Coordinador SGC
Producto / Servicio no conforme	Coordinador SGC
Incumplimiento de lo establecido en la documentación del SGC	Coordinador SGC
Resultado de desviaciones de causa reiterativa en los procesos del SGC	Coordinador SGC
Observaciones del personal	Presidentes de Comités / Coordinador SGC

Las no conformidades detectadas deberán ser tratadas según lo requerido por la P-03-F-01 Solicitud de Acción Correctiva (SAC), tomando acciones el PDRH para el análisis, implementación y cierre de cualquier SAC generada.

	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES A CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18

Cada SAC será identificada con una numeración correlativa para su control y seguimiento. El correlativo empieza en 01 y se reinicia cada año.

Ejemplos:

SAC-01-18

SAC-02-18

Solicitud de Acción Correctiva	Numero correlativo	Año de generación de la SAC
SAC-	01-	18

La identificación de las causas de la no conformidad se realizará, en el PDRH, aplicando la metodología de los 5 por qué.

Las acciones propuestas para eliminar las causas de las no conformidades deben evitar que la no conformidad ocurra nuevamente o se manifieste; además deben ser apropiadas a la magnitud del problema.


Cualquier cambio relevante que surja como consecuencia de la implementación de una acción correctiva debe reflejarse, cuando corresponda, en la información documentada del SGC.

Luego del seguimiento realizado por el Coordinador SGC a la ejecución de las acciones correctivas, este debe determinar el estado de la misma según:

- En proceso, cuando la acción correctiva se encuentra en fase de implementación y aún no ha culminado el plazo para iniciar la verificación de la eficacia.
- Retrasada, cuando la acción correctiva se encuentra retrasada respecto a la fecha propuesta de su implementación.
- En verificación, cuando se encuentra implementada, pero falta verificar la eficacia.
- Cerrada, una vez que se ha verificado la eficacia de la acción correctiva.

Estos estados se incluyen en el P-03-F-02 Control de Solicitudes de Acciones Correctivas, para llevar un mejor control del avance de las acciones planificadas.


Con el fin de confirmar la eficacia de las acciones correctivas ejecutadas, con respecto a la eliminación de la causa raíz de la no conformidad, el Coordinador SGC puede realizar entrevistas al personal involucrado, inspecciones durante la ejecución del servicio, entre otras opciones.

	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES A CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18

En caso exista retraso en la implementación de acciones correctivas, se procede a fijar una nueva fecha de verificación de eficacia en coordinación con los involucrados, siempre con la justificación correspondiente y fijada por el Coordinador SGC.


En caso que la SAC se considere como ineficaz se registra, para las nuevas acciones a realizar se emplea un nuevo formato. Esto también es actualizado en P-03-F-02 Control de Solicitudes de Acciones Correctivas.

Cada responsable de alguna corrección o acción correctiva debe brindar al Coordinador SGC todas las evidencias que sustenten la implementación de estas, una vez que se han culminado. Dichos registros están sujetos a auditoría.


	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS		P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		Versión: 01
			Fecha: 05.09.18

6.2. Procedimiento

Fase	Responsable	N°	Descripción
Identificación	N.A.	1	Se identifica un problema, el cual puede ser detectado por cualquiera de los miembros del PDRH* o alguna fuente externa que da la alerta. <i>*Alumnos, Docentes, Administrativos, otros grupos de interés.</i>
		2	Hacer llegar al Coordinador SGC, la información correspondiente al problema detectado.
Generación y Análisis de Causas	Coordinador SGC	3	Tomar las acciones para corregir el problema (cuando corresponda).
		4	Análisis de pertinencia de la generación de la Solicitud de Acción Correctiva.
		5	¿Es pertinente generar una SAC? a. No, Ir a la Actividad 6. b. Sí, Ir a la Actividad 7.
		6	Informar a los involucrados, FIN.
		7	Autorizar la creación de la SAC y generar el código.
		8	Designar a un responsable de generar la SAC.
	Equipo	9	Generar SAC según el formato P-03-F-01 Solicitud de Acción de Correctiva.
		10	Realizar el análisis de las causas de la No Conformidad.
		11	Proponer Acciones para la eliminación de causas.
		12	Elección de las Acciones Correctivas.
		13	Determinación de responsabilidades y plazos.
		14	Registro del análisis y resultados en los formatos correspondientes.
		15	Digitalizar la SAC generada y cargarla a la Carpeta SGC.
		16	Informar de las responsabilidades y plazos a los involucrados.


	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS		P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		Versión: 01
			Fecha: 05.09.18

Fase	Responsable	N°	Descripción
Corrección	Responsables	17	Gestionar las correcciones (cuando correspondan).
		18	Informar al Coordinador SGC sobre el estado de la SAC.
Seguimiento	Coordinador SGC	19	Realizar el seguimiento periódico de la implementación de las acciones propuestas.
		20	Registrar, en los formatos correspondientes, el estado y resultado del seguimiento realizado.
Cierre	Coordinador SGC	21	Evaluar la eficacia de las acciones correctivas ejecutadas.
		22	Registrar el resultado de la verificación en los formatos correspondientes.
		23	¿Fue eficaz la acción correctiva ejecutada? a. Sí, pasar a la actividad 24. b. No, volver a la actividad 8.
		24	Cerrar SAC.


	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18

7. LISTA DE FORMATOS Y REGISTROS


CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
P-03-F-01	Solicitud de Acción Correctiva
P-03-F-02	Control de Solicitudes de Acciones Correctivas


	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18

8. FORMATOS Y REGISTROS

	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS	P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05.09.18

1. P-03-F-01 Solicitud de Acción Correctiva

	PROGRAMA DE DOCTORADO DE RECURSOS HÍDRICOS		P-03-F-01	
	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		Versión: 01	
			Vigencia: 05.09.18	
1. DATOS GENERALES				
Fecha de Elaboración:		Código SAC:		
No Conformidad observada durante:				
No Conformidad observada en el Proceso:				
Descripción de la No Conformidad:		Mayor		Menor
Requisito Afectado:				
Firma de Elaborador		Nombre: _____ Cargo: _____		
2. CORRECCIONES				
Correcciones Aplicables		Responsables		Fecha de Corrección
3. ANÁLISIS				
Análisis de la Causa Raíz		Responsable del Análisis		Fecha del Análisis
4. ACCIONES CORRECTIVAS				
Acciones a Ejecutar		Responsables de Ejecución		Fecha de Ejecución
5. VERIFICACIÓN				
Verificación de la Eficacia (Comentarios)		Verificador		Fecha de Verificación
Eficaz		Firma del Verificador (Coordinador SGC)		
No Eficaz				

	PROGRAMA DE DOCTORADO EN RECURSOS HÍDRICOS		P-03
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		Versión: 01
			Fecha: 05.09.18

2. P-03-F-02 Control de Solicitudes de Acciones Correctivas

		PROGRAMA DE DOCTORADO DE RECURSOS HÍDRICOS										P-03-F-02					
		CONTROL DE SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS										Versión: 01					
												Vigencia: 05.09.18					
Responsable del Registro												Fecha de Actualización					
DATOS GENERALES					CORRECCIONES			ANÁLISIS			ACCIÓN DE MEJORA			VERIFICACIÓN			
Fecha de SAC	Código SAC	Observada en el Proceso	Descripción	Requisito Afectado	Correcciones Aplicables	Responsables	Fecha de Ejecución	Análisis de la Causa Raíz	Responsable del Análisis	Fecha de Análisis	Acciones a Ejecutar	Responsables de Ejecución	Fecha de Cumplimiento	Verificación (Comentarios)	Verificador	Fecha de Verificación	Estado