P.E. 6.6

ACCIONES CORRECTIVAS

INDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. PROCEDIMIENTO

   3.1. Introducción
   3.2. El Registro de Acción CORRECTIVA
      3.2.1. Origen del análisis
      3.2.2. Determinación de la Acción a aplicar
      3.2.3. Seguimiento
      3.2.4. Cierre
   3.3. Cambios en la Documentación del Sistema de Calidad

4. RESPONSABILIDADES

5. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DE LA CALIDAD

6. ANEXOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador de calidad	G.C.C	G.C.C.
FECHA: 15/01/2006	FECHA: 12/01/2018	FECHA: 12/01/2018

Este documento es propiedad de COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito de COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS.

1. OBJETO

Establecer el método empleado por COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS para la definición, implantación, seguimiento y cierre de Acciones Correctivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a aquellas acciones que evitan que una no conformidad se repita (acción correctiva)

Las Acciones Correctivas se aplicarán sobre todos los procesos contemplados en el Sistema de Gestión de Calidad de COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS y suponen la base para la Mejora Continua (a nivel operativo) en la Gestión del mismo.

3. PROCEDIMIENTO

3.1. Introducción

las acciones correctivas se inician como REACCIÓN a las CAUSAS que han dado lugar a una incidencia o problema QUE HA OCURRIDO, y por lo tanto ha originado desajustes en el desarrollo de algún proceso. Las acciones correctivas se deben asociar con el *Tratamiento de una No Conformidad* en concreto puesto que decide la solución a adoptar para resolver un caso concreto;

La implantación de Acciones Correctivas en COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS constituye una de las claves para que el Sistema de Gestión de Calidad vaya evolucionando hacia cotas de efectividad superiores en el desarrollo de los procesos, de ahí la importancia de que quede registrada la información relativa a las mismas para poder enjuiciar su adecuación en el futuro.

La implantación de una Acción Correctiva puede ser un proceso más o menos largo en el tiempo -según la complejidad de las causas analizadas-, por lo que junto a su determinación será importante realizar un seguimiento periódico de la evolución de las distintas medidas adoptadas y asignar las correspondientes responsabilidades.

Es importante matizar que, para cada causa detectada, se deberá planificar la implantación de una acción correctiva.

El análisis de las causas, y asignación de responsabilidades para la implantación de Acciones Correctivas la realiza el Grupo Coordinador de Calidad en sus reuniones ordinarias, o bien el Coordinador de Calidad por iniciativa propia o mandato del Equipo Directivo del COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS.

3.2. El Registro de Acción Correctiva(R.A.C.)

El soporte documental de las Acciones Correctivas adoptadas en COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS lo constituye este R.A.C. cuyo formato se recoge en el anexo del presente procedimiento.

Este registro es cumplimentado por el Coordinador de Calidad en las reuniones de análisis del Grupo Coordinador de Calidad o por iniciativa propia o de algún Directivo del Centro. En él reflejará detalladamente el motivo por el que se inician (No Conformidades, Reclamaciones de Clientes, etc.), las responsabilidades asignadas a las diferentes personas implicadas, y los plazos relativos a la aplicación de las medidas establecidas en la Implantación de una Acción Correctiva.

3.2.1. Origen del análisis

El Grupo Coordinador de Calidad, dentro de sus funciones, tiene encuadrada la de gestionar y conducir el Sistema de Gestión de Calidad hacia la mejora permanente. Para ello emplea, ordinariamente, las siguientes vías de información:

- Datos reales y tendencias registradas en la medición de los indicadores incluidos en el Plan de Seguimiento y Medición
- Archivos de No Conformidades (RNC) y Reclamaciones de Clientes (RRC)
- Información registrada en los Informes de Auditorías Internas: no conformidades y observaciones
- Otros datos e información que estime relevante

Del análisis de esta información se intentarán extraer algunas conclusiones relevantes que posibiliten el conocimiento del nivel de desempeño alcanzado en los diferentes procesos, y la identificación de posibles medidas correctivas a implementar para la mejora continua de este nivel de resultados.

Por otra parte, el Grupo Coordinador de Calidad puede obtener de cualquier miembro del COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS la sugerencia de tratar algún problema en concreto, planificándose para ello la Acción Correctiva que se considere más oportuna.

3.2.2. Determinación de la acción a aplicar

El Grupo Coordinador de Calidad empleará para el análisis de causas y su resolución, las técnicas que sus miembros consideren en cada momento más oportunas: entrevistas, Tormenta de ideas (brainstorming), arboles causa-efecto, priorización según matriz multicriterio, etc.

Asimismo, se podrá solicitar la preparación de informes o resúmenes estadísticos para posteriores reuniones que completen la información aportada para el estudio de cada caso en cuestión.

Una vez analizadas las causas probables que motivan la aparición de los problemas (Acciones Correctivas), el Grupo Coordinador de Calidad decidirá la acción a aplicar, para la que deberá detallar en el correspondiente RAC:

- La **Descripción** exacta de la acción correctiva a implantar.
- El **Responsable** de su implantación.
- El **Plazo** asignado para su implantación.

El Coordinador de Calidad de COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS es quien coordina este proceso de registro de la información.

3.2.3. Seguimiento

El Coordinador de Calidad deberá ir realizando un seguimiento de las acciones correctivas en proceso de implantación (pendientes de cierre), registrando en el RAC la información relevante del su estado de avance.

Durante este proceso de seguimiento, el Coordinador de Calidad deberá recabar la información que necesite del responsable/s de implantar las diferentes medidas establecidas en la acción: grado de avance logrado, dificultades encontradas durante la aplicación y desarrollo de las medidas propuestas, etcétera.

3.2.4. Cierre

Al mismo tiempo, cuando se inicia la apertura de una Acción Correctiva se estima, por el Grupo Coordinador de Calidad o el Coordinador de Calidad un plazo previsto para el Cierre de la Acción, período tras el cual analizará la eficacia de los resultados conseguidos con la acción propuesta, e indicando en el R.A.C. correspondiente una breve reseña sobre las principales conclusiones obtenidas en el proceso.

Si debido al seguimiento de la aplicación de las medidas correctivas procediera, y el Grupo Coordinador de Calidad lo estimase necesario, se podrá decidir ampliar el plazo concedido para el cierre, lo cual deberá ser reflejado convenientemente en el R.A.C. que corresponda.

El Cierre de la acción será ratificado por el Coordinador de Calidad.

3.3. Cambios en la Documentación del Sistema de Calidad

La aplicación de acciones correctivas suele propiciar un cambio en los métodos de actuación en distintos procesos desarrollados por la empresa. Estos cambios deberán ser recogidos por los documentos que corresponda de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad de COLEGIO LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS afectados por esos procesos.

4. RESPONSABILIDADES.

El Grupo Coordinador de Calidad es el responsable de:

- ✓ Realizar el análisis de las causas que producen o pueden producir no conformidades y/o reclamaciones de clientes.
- ✓ Determinar las correspondientes acciones correctivas.
- ✓ Efectuar el posterior seguimiento de su implantación.

El Coordinador de Calidad es el encargado de:

- ✓ Registrar y coordinar todo el proceso de implantación, empleando para ello los Documentos de Acción Correctiva correspondientes.
- ✓ Efectuar el posterior seguimiento de su implantación.
- ✓ Ratificar el cierre del R.A.C.

5. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DE LA CALIDAD.

Los Documentos de Acciones Correctivas

- Se considera registro de la calidad.
- Este registro está identificado y codificado por su título y código R.A.C.-XX/AA siendo AA un número correlativo que se inicia para cada año y XX las dos últimas siglas del año que finaliza el curso.
- Elaboradas y archivadas por el Coordinador de Calidad, durante un período mínimo de tres años.

6. ANEXOS.

Anexo 1: Control de modificaciones.
Anexo 2: Registro de Acción Correctiva

ANEXO 1

CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	14/01/2006
1	Se modifica el anexo 2	24/01/2006
2	Se modifica el procedimiento eliminando la referencia a las acciones preventivas como marca la nueva iso 9001:2015, así como se eliminan los registros	12/01/2018

ANEXO 2
REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA (R.A.C.)

colegio LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS	REGISTRO DE NO CONFORMIDAD/RECLAMACIÓN	R.N.C-aa/nn.

NO CONFORMIDAD ☒			RECLAMACIÓN ☐		
	Proceso Docente		Proceso Orientación		Otras:
	Proceso Tutorial		Auditorías internas		
	Proceso Pastoral		Gestión de Calidad		

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y/O RECLAMACIÓN

SOLUCIÓN INMEDIATA SI PROCEDE

Fecha de apertura:	Nombre detector de la misma:
Requiere acción correctiva	☐ SI Nº ACCIÓN CORRECTIVA: ☐ NO

colegio LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS	REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA

	ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN PREVENTIVA

ACCIÓN PROPUESTA:

Plazo para Implantar la Acción Propuesta:	Firma:
Responsable de su Implantación:	
Plazo para el Cierre de la Acción:	
	Coordinador de Calidad.

SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN

Fecha	Estado de la acción	Firma

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/RECLAMACIÓN	
Fecha del Cierre:	Nombre/Firma Responsable Cierre: