
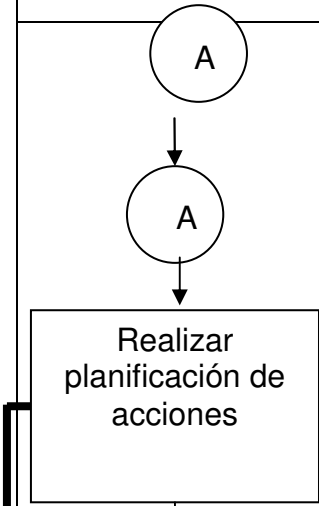
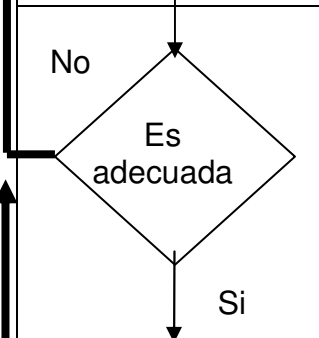
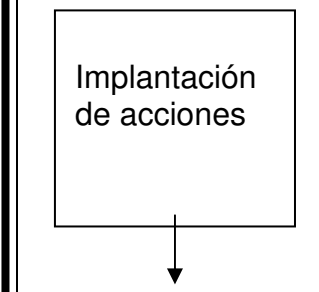
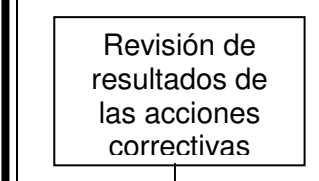
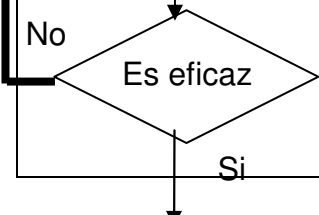
	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código	A01P06
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010


COPIA CONTROLADA

OBJETIVO: Aplicar acciones para evitar la repetición de los problemas críticos: RECLAMOS, NO CONFORMIDADES, DEVOLUCIONES, INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Identificar necesidades (Correctivas, preventivas y de mejora) </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Auditor Interno o líder de proceso	Identificar el hallazgo de acuerdo a los orígenes (Producto no conforme, revisiones, riesgos, quejas, reclamos, insatisfacción del cliente, entre otros)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Solicitar acciones de mejora </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Auditor Interno o líder de proceso	Enviar la solicitud de acción después de realizar (Auditoria Interna, revisiones, evaluaciones, entre otras)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Analizar el problema </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Responsables de la acción de mejora	Analizar muy bien el problema con todos los interesados
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Realizar análisis de causas de acuerdo al formato A01F03 </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Responsables de la acción de mejora	Realizar el análisis de causas hasta encontrar la causa raíz. Con la metodología de espina de pescado u otra metodología.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código	A01P06
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
	Responsables de la acción de mejora	Programar fechas y responsables.
	Control Interno o Auditor Interno define	Definir si las acciones son adecuadas para eliminar la causa raíz.
	Responsables de la acción de mejora	Realizar las acciones del plan de acción.
	Auditor Interno o Control Interno	Realizar seguimientos
	Auditor Interno o Control Interno define	De acuerdo a la evidencia se define si fue eficaz o no.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código	A01P06
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
Cerrar acción	Auditor Interno o control interno	Auditor Interno o control interno cierra o no

CONTROL MODIFICACIÓN DOCUMENTOS

Nr o	Versi ón Inicial	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	01	Aspectos de forma a mejorar	Se agregó en el encabezado de página el nombre del proceso a que corresponde el procedimiento.	02