 Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P002	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	1 / 6

El presente documento es de exclusiva propiedad de Merc GfK Colombia. El contenido total o parcial no puede ser reproducido ni facilitado a terceras personas sin la expresa autorización del Encargado de la Calidad.

	Nombre	Firma	Fecha
Realizado por			
Revisado por			
Aprobado por			

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Referencias
6. Disposiciones Generales
7. Descripción del procedimiento
8. Registros
9. Cuadro de Control
10. Anexos

1. Objetivo

El propósito de este documento es describir las actividades que se aplican para asegurar que se toman las acciones correctivas adecuadas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales, y que estas sean efectivas en el Sistema de Gestión de Calidad de Merc GfK Colombia.


2. Alcance

Este documento aplica a las no conformidades detectadas en todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de Merc GfK Colombia.

3. Responsabilidades

Comité de calidad: tiene la responsabilidad de revisar el control que se ha tenido a las no conformidades encontradas en el sistema de gestión de la calidad.

Representante de la dirección: tiene la responsabilidad de comunicar al comité el estado de las acciones correctivas, hacer seguimiento y tomar control sobre las acciones de mejora y evaluar la eficacia de las soluciones implementadas.

 Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P002	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	2 / 6

Todo el personal de la empresa: tiene la responsabilidad de informar al área de calidad en forma inmediata cualquier insatisfacción presentada por los clientes internos, externos y proveedores.

4. Definiciones

4.1 Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

4.2 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no-conformidad potencial con el objetivo de evitar su ocurrencia.

4.3 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

4.4 Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

4.5 No Conformidad: Incumplimiento a un requisito específico.

4.6 Reproceso: Acción Tomada sobre un producto, no conformidad para que cumpla con los requisitos.

4.7 Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme convertirlo en aceptable.

4.8 Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme.


4.9 Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa.

4.10 Servidor: Intranet de la empresa en donde se pone a disposición de todos las diferentes carpetas de las áreas y estudios realizados en la empresa.


5. Referencias: Norma ISO 9000:2000 y Manual de Calidad.

6. Disposiciones Generales:

- Las no conformidades pueden tener su origen en las auditorias internas, revisiones por la gerencia, reclamos de los clientes, y otras actividades. en el Formulario de Control de producto no conforme e implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Las fuentes para realizar acciones preventivas, son las auditorias internas, reclamos de los clientes, encuestas de satisfacción, monitoreo y retroalimentación de fallas en los procesos por medio de indicadores de gestión, revisiones gerenciales entre otros.

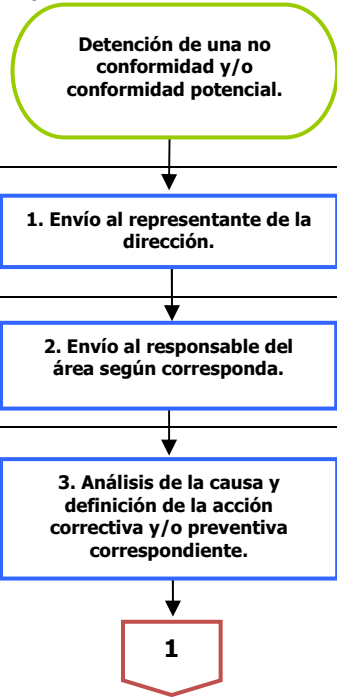
 Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P002	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	3 / 6

- La detección de los resultados podría no generar una acción correctiva si la solución de la no conformidad es inmediata y no se perciben consecuencias derivadas de la misma que pudieran afectar negativamente la calidad.
- La reiteración de una determinada no conformidad debe originar la apertura de una acción correctiva, encaminada a detectar y eliminar las causas de la no conformidad, con el objetivo de evitar su repetición.
- Los reclamos hacia el servicio, recursos utilizados, contenido, programa, o cualquier otra insatisfacción del cliente, generaran en cada caso una acción correctiva.
- En el caso de que una acción correctiva involucre un alto costo se debe solicitar autorización al Gerente General.
- Las acciones correctivas para corregir las no conformidades detectadas a partir de los reclamos de usuarios siguen el siguiente mecanismo:
 1. El representante de la dirección evalúa la no conformidad y según corresponda, la envía por medio del correo electrónico interno de la empresa al responsable del área para el análisis de la causa y la definición de la acción correctiva correspondiente. (actividad 2 del diagrama de flujo)
 2. El representante del área responde por medio electrónico y lo devuelve al representante de la dirección. (actividad 4 del diagrama de flujo)
 3. El representante de la dirección o quien el designe, realiza el seguimiento de la acción correctiva verificando su efectividad en la solución de la causa, con lo cual procede al cierre de la acción correctiva. Esta acción debe ser registrada en el Formulario de Control de producto no conforme e implementación de acciones correctivas y preventivas.
 4. Informar por medio electrónico al representante del área y disponer el **Formato GCA-F005 de Control de producto no conforme e implementación de acciones correctivas y preventivas**, en la carpeta de calidad montada en el servidor de la empresa. (actividad 6 del diagrama de flujo)
- Las acciones correctivas generadas por la detección de no conformidades originadas por la interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, siguen el siguiente mecanismo:
 1. La persona que detecta una no conformidad en cualquiera de los procesos del sistema de gestión de calidad, le envía por medio del correo electrónico de la empresa al responsable del área para el análisis de la causa y la definición de la acción correctiva correspondiente. (actividad 2 del diagrama de flujo)
 2. El representante del área responde al correo electrónico y lo envía al representante de la dirección. (actividad 4 del diagrama de flujo)

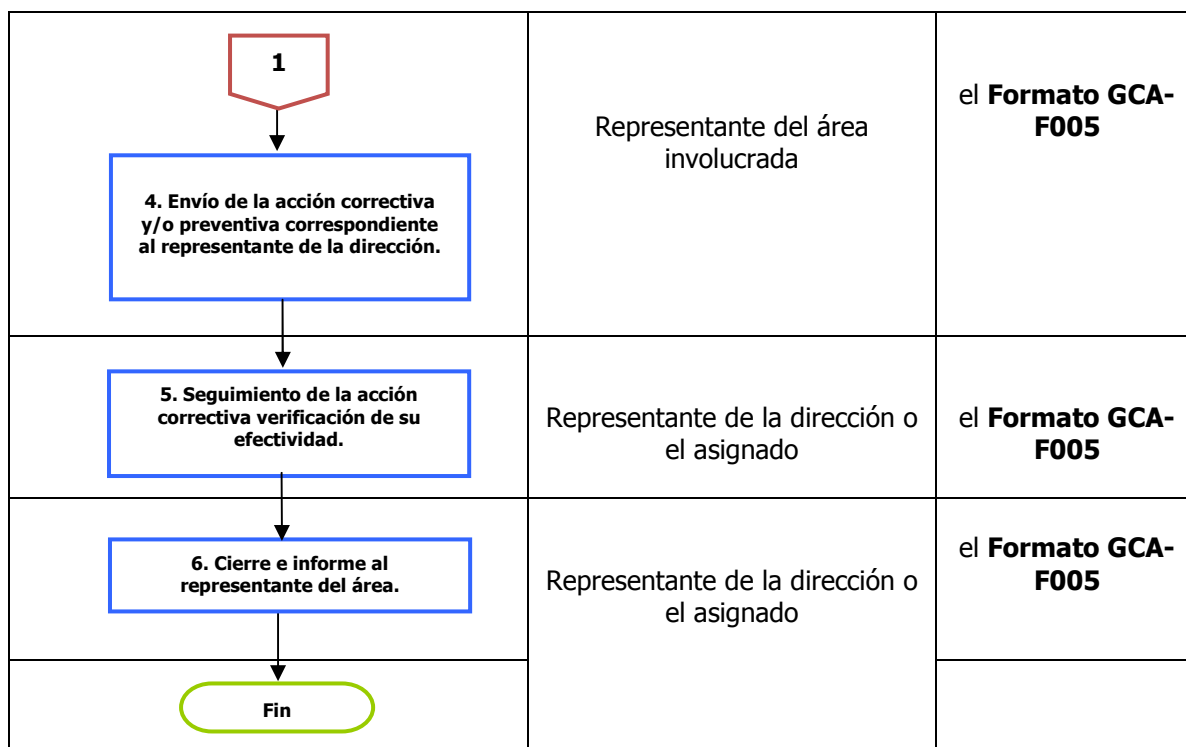
<div>  <div> PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS </div> </div>					
Merc GfK Colombia					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P002	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	4 / 6

3. El representante de la dirección o el designado, realiza el seguimiento de la acción correctiva verificando su efectividad en la solución de la causa, con lo cual procede al cierre de la acción correctiva. Esta acción debe ser registrada en el Formulario de Control de producto no conforme e implementación de acciones correctivas y preventivas, el **Formato GCA-F005**.
 4. Informar por medio electrónico al representante del área disponiendo copia del Formulario de Control de producto no conforme e implementación de acciones correctivas y preventivas, el **Formato GCA-F005** En la carpeta electrónica de calidad montada en el servidor de la empresa. (actividad 6 del diagrama de flujo)
- Las acciones preventivas se establecen ante problemas potenciales y todos los integrantes de la organización están facultados y son responsables de emitir e implementar las acciones preventivas de no conformidades potenciales descubiertas en sus áreas.
 - Cuando se define la aplicación de acciones tendientes a eliminar las causas potenciales de no conformidad se utiliza la misma sistemática definida para el tratamiento de las acciones correctivas. Las acciones preventivas son registradas en Formulario de Control de producto no conforme e implementación de acciones correctivas y preventivas, el **Formato GCA-F005**

7. descripción del procedimiento

Diagrama	Responsable	Registro
	Cualquier miembro de la organización que detecte no conformidad en algún proceso o servicio al cliente.	Auditorías internas y Cuestionario de satisfacción del cliente
1. Envío al representante de la dirección.	Miembro de la organización que detecto la no conformidad.	Formato GCA-F005
2. Envío al responsable del área según corresponda.	Representante de la dirección O miembro que detecto la no conformidad	No aplica
3. Análisis de la causa y definición de la acción correctiva y/o preventiva correspondiente.	Representante de la dirección	No aplica
1		

GfK Merc GfK Colombia		PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS			
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P002	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	5 / 6



8. Registros

Registro electrónico del formato Control de Producto no Conforme e Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas.

9. Cuadro de Control

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio

10. Anexos

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P002	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	6 / 6

Formato Control de Producto no Conforme e Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas

Código: GCA-F005

Versión: 1

Área	Fecha	Numero
Acción preventiva		
Acción correctiva		
No conformidad		

Descripción de la no conformidad:**Causa:****Propuesta de solución****Nº****Responsable de la aplicación:****Fecha de conclusión:****Seguimiento**

Fecha 1	Fecha 2	Fecha 3
Firma	Firma	Firma

Cierre**Firma****Observaciones****Procedencia**

Auditoria interna	Reclamo del cliente
No cumplimiento del proceso	No cumplimiento del servicio
Revisión del sistema	Otros



Merc GfK Colombia

**PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O
PREVENTIVAS**

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P002	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	7 / 6