



1. OBJETIVO

Analizar la causa raíz de las no conformidades, detectada en el proceso de auditoria, además de la satisfacción del usuario, definiendo las acciones correctivas y preventivas a las mismas así como de los procesos.

2. ALCANCE

Acciones correctivas y preventivas definidas en las auditorias, en la verificación del proceso y producto, así como la medición de la satisfacción del usuario, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008

3. DEFINICIONES

No aplica.

4. ACTIVIDADES

4.1 Las Acciones Correctivas son generadas por:

4.1.1 Reclamaciones o quejas de los Usuarios.

4.1.2 Existencias de no conformidades generadas por parte de auditorias internas.

4.1.3 No cumplimiento de los objetivos de calidad, indicadores del proceso y producto.

4.2 Las Acciones Preventivas se generan como parte de:

4.2.1 Reclamaciones o quejas de los usuarios.

4.2.2 No cumplimiento de los objetivos de calidad, Indicadores de proceso y producto.

4.2.3 Situaciones potenciales de falla del sistema.

4.2.4 Análisis de procesos.

4.3 Todas las acciones correctivas o preventivas serán documentadas de acuerdo al formato R8.5.2 1A donde:



4.3.1 Fecha: Se deberá anotar el día, mes y año en el cual se está elaborando la forma.

4.3.2 Departamento: Se indicará el área en la cual se aplicará la acción correctiva o preventiva.

4.3.3 Origen: Se deberá colocar una cruz en el recuadro que corresponda si la no conformidad mayor o menor se detectó al Sistema, Producto, Proceso o referente a la satisfacción del usuario.

4.3.4 Descripción: Se deberá señalar con una cruz que tipo de no conformidad se corregirá: mayor o menor, así como realizar una breve explicación de la misma.

4.3.5 Causa raíz: Realizar una breve explicación de la situación que dio origen a la no conformidad mayor o menor, bajo el siguiente criterio:

4.3.5.1 La persona responsable de la no conformidad analiza la causa raíz que le dio origen, revisando los siguientes factores:

4.3.5.1.1 Falta de definición en el procedimiento.

4.3.5.1.2 Falta de mano de obra o capacitación al mismo.

4.3.5.1.3 Falta de aplicación del proceso.

4.3.5.1.4 Falta del equipo adecuado para la realización del proceso.

4.3.5.2 Este análisis debe ser trabajado con un equipo multidisciplinario o bajo el mismo departamento.



4.3.5.3 En el caso de auditorias internas el auditor conjuntamente con el dueño del proceso asentará la causa raíz.

4.3.5.4 En el caso de una no conformidad debido a una verificación del proceso o del producto será el responsable de cada proceso de asentar la causa raíz.

4.3.5.5 En el caso de una no conformidad por reclamaciones o quejas del usuario será el responsable de cada proceso.

4.3.6 **No. :** Cada área es responsable de llevar un control del número consecutivo de acción correctiva o preventiva a describir.

4.3.7 **Acción:** Se señala con una cruz en la columna que corresponda según el tipo de acción a describir ya sea correctiva o preventiva.

4.3.8 **Descripción:** Realizar una breve explicación de las acciones a realizar como solución.

4.3.9 **Responsable:** Se escriben las iniciales de la persona que realizará las acciones de solución.

4.3.10 **Fecha:** Se establece el día, mes y año en que se realizarán las acciones de solución.

4.3.11 **Auditor:** Es el responsable de Vigilar el cumplimiento de la acción a realizar y de monitorear que las Acciones Correctivas o Preventivas se cumplan hasta su cierre.

4.3.12 **1er. Seguimiento:** El responsable de vigilar el cumplimiento deberá realizar lo siguiente:

4.3.12.1 **Cumplió:** Colocar una cruz en los paréntesis, el “SI” da por cerrado el caso; “NO”



continúa al segundo seguimiento.

4.3.12.2 Reprogramar: Se coloca una cruz solo cuando **NO** se cumplieron con las fechas establecidas de las acciones correctivas o preventivas.

4.3.12.3 Comentarios: Se realiza una breve explicación de la situación por la que no se dio cumplimiento con las acciones correctivas o preventivas establecidas.

4.3.12.4 Fecha: Se propone un nuevo día, mes y año para realizar las acciones correctivas o preventivas descritas.

4.3.12.5 Responsable: Se colocan las iniciales y la firma de la persona responsable de cumplir con las actividades en tiempo y forma.

4.3.12.6 Auditor: Se coloca el nombre del auditor que verifica el cumplimiento de la acción tomada.

4.3.13 2do. Reprogramación: El responsable de vigilar el cumplimiento, será así también quien monitoree el seguimiento hasta el cierre,;

4.3.14 En el caso de que en la reprogramación no se de por cerrada la no conformidad, ésta, se informará en la Revisión por la Dirección por parte del Representante de la Dirección, quien dará seguimiento para la solución de las mismas.



4.3.15 De manera mensual el Representante de la dirección dará a conocer el status de las no conformidades al Coordinador.

4.3.16 Las acciones correctivas y preventivas generadas por la aplicación de auditorias de calidad internas y las acciones generadas por la revisión de la Dirección, son controladas por el Responsable de la Dirección.

4.3.17 Las acciones correctivas y preventivas generadas de las no conformidades en los procesos, productos y objetivos son controladas por los Subcoordinadores de Área que lo generan, enviando un reporte ejecutivo al Representante de la Dirección de manera mensual.

4.3.18 Todas las Áreas, deberán archivar sus registros generados de Acciones Correctivas y Preventivas por un año y además deben de estar disponibles en el momento que se requieran.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Los Subcoordinadores de Área son responsables de lo indicado en este procedimiento.

5.2 El Coordinador y Subcoordinadores de Área deberán apoyar lo indicado en este procedimiento.

6. REFERENCIAS

6.1 En los puntos 8.5.2 y 8.5.3 de la Norma ISO 9001:2008.

7. ANEXOS

7.1 Acciones Correctivas y Preventivas R8.5.2 1A

8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

8.1. Todo el Personal de la Contraloría