

## ACCIONES CORRECTIVAS

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Tomar acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir		Este procedimiento es aplicable desde la identificación de la no conformidad hasta la revisión de la eficacia de las acciones correctivas tomadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de ODAPAS.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas involucradas con el SGC-ODAPAS</li> <li>• Usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de un requisito en el SGC</li> <li>• Registro de Quejas</li> <li>• Reporte de análisis de datos</li> <li>• Resultados de la revisión por la dirección</li> <li>• Percepción del cliente</li> <li>• Control del producto / servicio no conforme</li> <li>• Hallazgos de Auditoría Interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de acciones correctivas (cerrados)</li> <li>• Estado de las acciones correctivas</li> <li>• Revisión y análisis de las acciones correctivas cerradas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas involucradas con el SGC-ODAPAS</li> <li>• Usuarios</li> <li>• Revisión por la dirección</li> </ul>

### DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Dueño del Proceso / Responsable de Procedimiento / Personal involucrado en el SGC	Identifica la No Conformidad durante la ejecución de actividades de los procesos del SGC, incluyendo análisis de quejas de usuarios, y solicita se apliquen correcciones o acciones correctivas al Responsable del proceso / área involucrada / Personal involucrado, a través de un <b>Plan de Acción Correctiva, FOR-PSG-04-C</b> , notificando al Representante de la Dirección.
2	Auditor Líder / Auditor Interno	Identifica la No Conformidad durante la ejecución de auditoría interna, la registra a través de <b>Plan de Acción Correctiva</b> correspondiente <b>FOR-PSG-04-C</b> y solicita la aplicación de correcciones y/o acciones correctivas al Responsable del proceso / área involucrada.
3	Dueño del Proceso Involucrado	<p>Inicia elaboración o recibe el <b>Plan de Acciones Correctivas</b> e inicia con los involucrados en la no conformidad la identificación de las causas que la provocaron.</p> <p>En la investigación de las causas de la no conformidad debe considerarse el uso de herramientas de análisis como el diagrama causa-efecto, tormenta de ideas, cinco porqués, entre otros.</p> <p>Si se utilizó el diagrama Causa-Efecto, los resultados de la investigación de causa se registran en el <b>FOR-PSG-04-B</b> denominado "<b>Identificación de Causas de la No Conformidad</b>".</p> <p><b>Se debe de realizar en un plazo máximo de 5 días hábiles</b></p>

## ACCIONES CORRECTIVAS

4	Dueño del Proceso Involucrado	<p>Registra en el <b>Plan de Acción Correctiva FOR-PSG-04-C</b>, las causas que originaron la no conformidad, las correcciones y/o acciones correctivas a aplicar, responsables y plazos de implementación.</p> <p>Cuando se elabora el Plan de Acción se debe tener una comprensión clara de la esencia del problema, revisar la esencia básica de los requisitos de la norma o de las especificaciones, definir las actividades prioritarias, considerar que el plan puede fallar y reelaborar el Plan propuesto.</p> <p>Presenta la Identificación de Causas de la No Conformidad <b>FOR-PSG-04-B</b>, si se aplicó, y el <b>Plan de Acción Correctiva FOR-PSG-04-C</b> correspondiente al Representante de la Dirección, para la autorización de ambos registros y se establecen las fechas de seguimiento y cierre de la acción correctiva.</p>
5	Responsable del Cierre de la No Conformidad	<p>Pone en marcha el Plan de Acción Correctiva, da seguimiento efectivo a las actividades comprometidas, en caso de existir alguna desviación se debe generar las modificaciones al Plan de Acción Correctiva.</p>
6	Representante de la Dirección/Auditor Líder/Auditor Interno	<p>Realiza el seguimiento en las fechas autorizadas en el Plan de Acción Correctiva, analizando y registrando la evidencia entregada por el Responsable del Cierre de la No Conformidad.</p>
7	Responsable del Cierre de la No Conformidad	<p>Presenta la totalidad de evidencias que dan cumplimiento al cierre adecuado del Plan de Acción Correctiva, incluyendo la verificación de la eficacia de las acciones aplicadas.</p>
8	Representante de la Dirección/Auditor Líder	<p>Procede al cierre de la No conformidad una vez que se ha entregado la totalidad de evidencias del cumplimiento del Plan de Acción Correctiva.</p>
9	Representante de la Dirección	<p>Registra en el <b>Estatus de Planes de Acciones correctivas y preventivas FOR-PSG-04-D</b> el estatus de implementación de las acciones correctivas.</p>
10	Representante de la Dirección	<p>Revisa y analiza mensualmente las acciones correctivas tomadas en el cierre de las no conformidades documentadas, para esta actividad se deben agrupar y analizar los tipos de no conformidad y si son o forman parte de una ya señalada con anterioridad, su registro se realiza en el <b>Estatus de Planes de Acciones correctivas y preventivas</b>.</p> <p>Establece seguimientos a los procesos para evitar recurrencias en no conformidades, si se presenta el caso de la recurrencia se debe identificar y levantar el correspondiente Plan de acción correctiva (en su caso, ésta es la forma de reabrir una no conformidad recurrente).</p>
11	Representante de la Dirección	<p>¿Existe recurrencia en alguna no conformidad cerrada?</p> <p>En caso de que la respuesta sea afirmativa pasa al punto 1 del desarrollo del presente procedimiento.</p> <p>En caso de que la respuesta sea negativa termina el procedimiento (mientras no exista recurrencia continuarán las revisiones y análisis mensuales para evitar recurrencias).</p>



## ACCIONES CORRECTIVAS

### TIPO DE PROCESO

Actividades de Mejora del SGC

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título del documento
ANE-PSG-04-A	Identificación de las No Conformidades

### REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título del Documento
FOR-PSG-04-B	Identificación de Causa Raíz
FOR-PSG-04-C	Plan de Acción
FOR-PSG-04-D	Estatus de Planes de Acciones Correctivas y Preventivas

### TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
8.5.2	PRO-PSG-04	04	28-09-2015

### AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Mauricio Morquecho Álvarez	Héctor M. Olivares Morales