

Código: PRO 4.2 CTRL 02	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 09-01-15	Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01
Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS.

1. Propósito y alcance

Propósito:

Documentar los métodos utilizados para la implantación de acciones correctivas.

Alcance:

Este procedimiento es extensivo a toda la cobertura del sistema de calidad y cubre desde el análisis de las causas de los problemas, la definición de acciones correctivas cuando sea apropiado y el análisis de la efectividad de las acciones correctivas en el proceso de revisión al sistema de calidad, incluyendo aquellas generadas en las auditorías internas al sistema de calidad.

2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de la empresa, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el término que se va a utilizar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Equipos interdisciplinarios: Equipos compuestos por personal de diferentes departamentos para realizar una tarea o trabajo basado en sus conocimientos y habilidades.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito legal o de las normas ISO.

3. Responsables

ECEDIPOL	EMPLEADO DEL CENTRO
ISO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (Gerencia general)
AUDINT	AUDITORES INTERNOS

4. Procedimiento

4.1 ECEDIPOL/ISO Detección de problema o no conformidad

4.1.1 Durante la operación de la empresa se pueden derivar problemas o no conformidades de los cuales se pueden generar y aplicar acciones correctivas; y de acuerdo a la magnitud de los problemas encontrados, al conocimiento o desconocimiento que se tenga de la causa raíz y a los riesgos que puedan derivarse de ellos, se determina la profundidad de su análisis.

4.1.2 Durante el proceso de acción correctiva se revisan los procesos y documentos del sistema de calidad ISO 9001:2008 que puedan tener un impacto por las acciones realizadas y se registran las modificaciones pertinentes de acuerdo al Procedimiento para el Control de los Registros de Calidad (**PRO 4.2 CTRL 02**).

Código: PRO 4.2 CTRL 02	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 09-01-15	Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01
Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

Fuentes de información

4.1.3 Las fuentes más comunes de información utilizadas por CEDIPOL para el inicio del proceso de acción correctiva para eliminar la causa raíz de un problema pueden ser, sin limitarse a los siguientes puntos:

- a) Auditorías internas (**PRO 8.2 ISO 01**)
- b) Administración de indicadores (**PRO 5.4 DIR 01**)
- c) Satisfacción del cliente interno y externo
- d) Quejas de cliente interno y externo

4.2 ECEDIPOL/ISO

Investigación de las causas de las no conformidades, relacionados con los productos, procesos y el sistema de calidad detectadas internamente.

4.2.1 Define la necesidad de iniciar un análisis formal de las causas de problemas o No Conformidades, según la magnitud y conocimiento que se tenga de la causa raíz de los problemas detectados en productos, procesos y sistema de calidad, según punto 4.1 de éste procedimiento, generando el **FOR 8.5 ISO 01**.

4.2.2 En el caso de las acciones correctivas generadas de una auditoría al sistema de calidad cada responsable del reporte de no conformidad procede de la siguiente manera:

- a). Inicia un análisis formal a través de los métodos definidos por CEDIPOL (Ver 4.2.4), generando el reporte de acciones.
- b). Si se conoce la causa raíz del problema se pasa de inmediato al diagrama de pescado se implanta de inmediato y se registra en el **FOR 8.5 ISO 01**, y se verifica su seguimiento y efectividad de acuerdo a los tiempos establecidos en el reporte de acciones.

4.2.3 Notifica a los departamentos involucrados para iniciar su análisis.

4.2.4 Utiliza los métodos definidos por CEDIPOL para investigar causas de no conformidad tomando como base hasta qué punto se conoce la causa raíz del problema, los cuales pueden ser, sin limitarse a: los diagramas causa – efecto, metodología disciplinada de solución de problemas (8 disciplinas), diagrama de pescado, lluvia de ideas o mera observación la cual no requerirá la integración del diagrama de pescado.

4.3 ECEDIPOL/ISO Informe del avance

4.3.1 Las acciones correctivas generadas se documentan en el formato (**FOR 8.5 ISO 01**) para darle su seguimiento, y se le anexa toda la información o evidencia objetiva de la aplicación de las acciones.

4.3.2 Reporta en un concentrado el grado de avance del proceso de acción correctiva del **FOR 8.5 ISO 01** al Gerente general o al Director general, según el periodo de cumplimiento que se haya establecido.

Código: PRO 4.2 CTRL 02	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 09-01-15	Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01
Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

4.4 ECEDIPOL /AUDINT

Implantación y verificación de la efectividad de las acciones correctivas.

Las acciones correctivas definidas son implantadas y se verifica su efectividad por parte de los responsables de las áreas; para no conformidades de auditoría, por los auditores internos, por medio de la evidencia objetiva que se tenga, esta verificación es registrada en el reporte de acciones (**FOR 8.5 ISO 01**).

4.5 ECEDIPOL

Acción correctiva

4.5.1 Las acciones correctivas se generan de la aplicación de los análisis de problemas, de acuerdo a los métodos disciplinados o bien de los porque de la acción correctiva de la causa raíz de un problema o no conformidad.

4.5.2 A través del análisis del resultado de las auditorías internas se asegura la implantación y la efectividad de las acciones correctivas cuando así sea requerido.

4.5.3 Toda la evidencia generada en el proceso de acción correctiva es controlada de acuerdo al procedimiento para el control de los registros de calidad (**PRO 4.2 CTRL 02**) y se adjunta al **FOR 8.5 ISO 01** por el Representante de la Presidencia para los reportes de no conformidad detectados en las auditorías.

4.5.4 La información generada del proceso de acción correctiva es analizada en las juntas de revisión al sistema de calidad (**PRO 5.6 DIR 01**).

5. Referencias

5.1 Procedimientos relacionados

Procedimiento para la realización de auditorías internas

Procedimiento para la revisión de la Dirección

Procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos y procedimientos

Procedimiento para el control de los registros de calidad

Procedimiento para la administración de indicadores

Procedimiento para el análisis de datos

Procedimiento para medir la satisfacción del usuario

PRO 8.2 ISO 01

PRO 5.6 DIR 01

PRO 4.2 CTRL 01

PRO 4.2 CTRL 02

PRO 5.4 DIR 01

PRO 8.4 ISO 01

PRO 8.2 ISO 02

5.2 Documentos de referencia

ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

ISO 9004:2009 Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión del éxito sostenido de una organización

ISO19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

Manual de Políticas de Calidad

Metodología para la solución de problemas en equipo: 8D's, 5s o

Diagrama de Pescado

MPC 4.2 CEDIPOL

Código: PRO 4.2 CTRL 02	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 09-01-15	Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01
Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

6. Formatos

Reporte de Acciones

FOR 8.5 ISO 01

7. Historial de Revisiones

NO. DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN	FECHA DE LA REVISIÓN
01	LIBERADO	09 DE ENERO DEL 2015