

Código: PRO 8.5 ISO 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 27/04/2006
	Num. De Rev: 4
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

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

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.
Cliente	Organización o persona que recibe un producto.

3. Responsables

DAD	Dirección Administrativa
DAC	Dirección Académica
RESP	Responsables de Área

4. Procedimiento

4.1 RESP

Detección de problema o no conformidad

- 4.1.1 Durante la prestación del servicio y en las actividades diarias en su trabajo 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.

Código: PRO 8.5 ISO 01	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 27/04/2006
	Num. De Rev: 4
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

- 4.1.2 Durante el proceso de acción correctiva se revisan los procesos y documentos del sistema de calidad ISO 9001:2000 que puedan tener un impacto por las acciones realizadas y se registran las modificaciones pertinentes de acuerdo al procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos [PRO 4.2 ISO 01](#).

Fuentes de información.

- 4.1.3 Las fuentes más comunes de información utilizadas por la Dirección Académica y Administrativa, para el inicio del proceso de acción correctiva para eliminar la causa raíz de un problema pueden ser, sin limitarse a los siguientes puntos:
- Gráficos del Proceso
 - Auditorías internas ([PRO 8.2 ISO 01](#))
 - Administración de indicadores ([PRO 5.4 DAD 01](#))
 - Satisfacción del cliente ([PRO 8.2 ISO 02](#))

4.2 DAD/DAC

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 auditoria al sistema de calidad cada responsable del reporte de no conformidad procede de la siguiente manera:
- 4.2.3 Si se conoce la causa raíz del problema, su acción correctiva se registra y se implanta de inmediato en el Reporte de No Conformidad (FOR 8.2 ISO 01), por lo tanto no se realiza un análisis formal del mismo, solamente se verifica su seguimiento y efectividad de acuerdo al procedimiento para la realización auditorías internas (PRO 8.2 ISO 01).
- 4.2.3.1 Si se desconoce la causa raíz del problema se sugiere utilizar la Metodología de los 5 Porque's de la siguiente manera:
- Durante las juntas de revisión al SGC se realizará una sesión de lluvia de ideas, haciendo los miembros del Comité aportaciones de las posibles causas del problema
 - Una vez que las causas probables hayan sido identificadas, iniciar preguntando "el porque" del problema y continuar de igual manera preguntando las veces que sea necesario hasta encontrar la causa raíz del problema.

Código: PRO 8.5 ISO 01	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 27/04/2006
	Num. De Rev: 4
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

- c) Se establece como política el no preguntar “quien” por la finalidad que se pretende alcanzar.
- d) El Representante de la Dirección fungirá como moderador de este proceso anotando las aportaciones de los miembros del Comité y llevando una bitácora de las causas detectadas
- e) La evidencia del análisis de la causa raíz deberá quedar documentada en la Minuta de Trabajo el [FOR 5.1 DAD 01](#)

Independientemente de esta metodología podrá ser utilizada alguna otra según se requiera como puede ser: Diagrama Causa – Efecto, Histogramas, Etc.

4.3 RESP

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.

4.4 RESP

Implantación y verificación de la efectividad de las acciones correctivas.

- 4.4.1 Las Acciones correctivas definidas son implantadas y se verifica su efectividad por parte del Representante de la Dirección o para no conformidades de auditoria por los auditores, por medio de la evidencia objetiva que se tenga, esta verificación es registrada en el reporte ([FOR 8.5 ISO 02](#)).

4.5 RESP

Acción correctiva.

- 4.5.1 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 ISO 02. y se adjunta al FOR 8.5 ISO 01 por el Representante de la Dirección para los reportes de no conformidad detectados en las auditorias .
- 4.5.2 La información generada del proceso de acción correctiva mediante el concentrado FOR 8.5 ISO 02 es analizada en las juntas de revisión al sistema de calidad ([PRO 5.6 DAD 01](#)).

5 Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para la realización de auditorias internas

[PRO 8.2 ISO 01](#)

Procedimiento para realizar la revisión al sistema de calidad

[PRO 5.6 DAD 01](#)

Código: PRO 8.5 ISO 01	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 27/04/2006
	Num. De Rev: 4
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos.

[PRO 4.2 ISO 01](#)

Procedimiento para el control de los registros de calidad

[PRO 4.2 ISO 02](#)

Procedimiento para administración de los indicadores

[PRO 5.4 DAD 01](#)

Procedimiento para el análisis de datos

[PRO 8.4 DAD 01](#)

Procedimiento para el medir la satisfacción del cliente

[PRO 8.2 ISO 02](#)

5.2 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño

Manual de Políticas de Calidad

[MPC 4.2 UACH](#)

6 Formatos

Reporte de No Conformidad

[FOR 8.2 ISO 01](#)

Retenido al menos 1 año

Reporte de Acciones

[FOR 8.5 ISO 01](#)

Retenido al menos 1 año

Reporte del Problema interno

[FOR 8.5 ISO 02](#)

Retenido al menos 1 año

7. Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación	11/06/2004
2	Corrección	17/08/2004
3	Modificación 4.2.3.1	31/10/2005
4	Adecuación de 4.2.3.1 e)	27/04/2006