



**Chihuahua**

Código: PRO 8.5 ISO 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 20 Julio 2011	Fecha de Revisión: 23 / NOV /2011 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

## 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 auditorias 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 legal o de normas ISO

---

### 3. Responsables

EJCAS  
ISO

EMPLEADO O FUNCIONARIO DE JCAS  
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

---

### 4. Procedimiento

#### 4.1 EJCAS/ISO

#### **Detección de problema o no conformidad**

4.1.1 Durante la operación de JCAS 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.



**Chihuahua**

Código: PRO 8.5 ISO 01	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 20 Julio 2011	Fecha de Revisión: 23 / NOV /2011 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS.

---

### Fuentes de información.

4.1.3 Las fuentes más comunes de información utilizadas por JCAS 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 EJCAS/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 auditoria 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 EJCAS (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 las gerencias involucradas para iniciar su análisis.

4.2.3 Utiliza los métodos definidos por Dirección para investigar causas de no conformidad tomando como base hasta que 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.



**Chihuahua**

Código: PRO 8.5 ISO 01	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 20 Julio 2011	Fecha de Revisión: 23 / NOV /2011 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS.

---

### 4.3 EJCAS/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 Director o en su caso al representante de la dirección, según el periodo de cumplimiento que se haya establecido.

### 4.4 EJCAS

#### 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 de los responsables de las Áreas, existirán ocasiones en el que el seguimiento no es propio de la acción ya que la causa raíz ha sido totalmente detectada y eliminada, para no conformidades de auditoría el seguimiento se llevara 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 EJCAS

#### 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 porqués 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 dirección 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).
-



**Chihuahua**

Código: PRO 8.5 ISO 01	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 20 Julio 2011	Fecha de Revisión: 23 / NOV /2011 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS.

---

### 5 Referencias

#### 5.1 Procedimientos Relacionados

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS.	PRO 8.2 ISO 01
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD.	PRO 5.6 DIR 01
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	PRO 4.2 CTRL 01
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD	PRO 4.2 CTRL 02
PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES.	PRO 5.4 DIR 01
PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS.	PRO 8.4 DIR 01
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	PRO 8.2 ISO 01

#### 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 - organizaciones	Directrices para el éxito sostenido de las organizaciones
ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental	
Manual de políticas de calidad MPC 4.2 JCAS	
Metodología para la solución de problemas en equipo (8D's), 5s o diagrama de pescado	

### 6 Formatos

Reporte de Acciones	FOR 8.5 ISO 01 Retenido al menos 1 año
---------------------	--

### 7. Historial de Revisiones.

No de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de la Revisión
1	LIBERADO	23 / NOV / 2011