NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO : LLENADO DE FORMATO ANALISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN			
REVISION : 2 22/10/09	CODIGO : ITR 8.5 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 1 de 2

Para el llenado del formato para Análisis y Solución de Problemas, se debe atender a esta Instrucción de Trabajo.

El responsable del llenado de este formato es toda persona de la Comunidad de la FEN que detecte una No Conformidad en el SGC.

¿Dónde debe realizarse esta instrucción de trabajo?
Esta instrucción de trabajo aplica para el Formato para Análisis y Solución de problemas, referenciado en los procedimientos:

PRO 8.2 RD 01 Buzón de quejas y sugerencias.
PRO 8.3 RD 01 Control de Producto no Conforme.
PRO 8.4 RD 01 Análisis de Datos.
PRO 8.5 RD 01 Acciones correctivas.
PRO 8.5 RD 02 Acciones Preventivas y de Mejora.
PRO 8.2 RD 03 Procedimiento para Auditoria de Servicio.

¿Cuándo debe realizarse esta instrucción?
Cada vez que se detecte una No Conformidad en el SGC.

¿Cómo debe realizarse esta instrucción?
El formato esta dividido por secciones.
I. ACCIÓN Esta parte corresponde a identificar que tipo de acción se va realizar, en caso de acción correctiva o preventiva se llenan los campos del I-V, en caso de corrección se llenan los campos del I-III únicamente.

II. HALLAZGO: Esta parte corresponde a una breve descripción del problema u oportunidad de mejora que sea detectado y que puede convertirse en una No Conformidad.

III. CORRECCION INMEDIATA, ACCION O CONTENCION: Esta parte nos permite definir la acción que va a atenuar el problema sin darle solución a la causa real, en su momento es una actividad importante para no agravar la situación que se esté presentando.

IV. CAUSA RAIZ: Anote en esta parte la causa raíz del problema que se está presentando. Habiendo utilizado cualquier herramienta estadística para el análisis de la causa raíz y determinar esta.

V. ACCIONES: La sección se encuentra dividida en columnas para detallar lo más breve posible el qué, cómo, quien y cuándo se realizarán acciones para erradicar la causa real del problema.
La primera columna solicita enlistar con **número romano** las actividades a realizar. Ejemplo:
I.-Capacitación al personal de nuevo ingreso

La segunda y tercera columna registra las **fechas de inicio y término** de la actividad.

NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO : LLENADO DE FORMATO ANALISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN			
REVISION : 2 22/10/09	CODIGO : ITR 8.5 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 2 de 2

La cuarta columna solicita el **nombre del responsable** de que esta actividad se cumpla.

VI. ACTIVIDADES DE VERIFICACION (AREA EXCLUSIVA DE LA UNIDAD DE CALIDAD)

Sección dividida en 5 columnas sombreadas de color gris que indican que esta parte es exclusiva al responsable del seguimiento quien verificará que las acciones se realicen en tiempo y forma.
La primera columna indica el nombre **del responsable** de la verificación por actividad.

La segunda columna indica la fecha **en que se verificó** que la actividad cumplió con lo establecido, el responsable de la verificación marca en la columna 4 si cumplió y firmará el responsable de la actividad en la columna 5 de conformidad.
De lo contrario en la tercera columna indica la **fecha de reprogramación**, ahora el responsable del seguimiento realizará una segunda visita y registrará lo encontrado.

VII. ACTIVIDADES DE EFECTIVIDAD (AREA EXCLUSIVA DE LA UNIDAD DE CALIDAD)

Esta sección permite verificar si las acciones tomadas resultan ser efectivas en su totalidad, si alguna de ellas no se cumple nos indica que no es efectiva por lo que se permite cerrarla como **no efectiva** y abrir una nueva con su folio independiente.
Se especifica el nombre del auditor que está concluyendo esta parte y se registra su firma así como el nombre y firma del responsable de la actividad.

¿Cuánto tiempo deberá realizarse esta instrucción de trabajo?
Durante toda la vida del SGC.

	Elaboró	**Revisó**	**Autorizó**
PUESTO	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Dirección
FECHA			
NOMBRE Y FIRMA	Ing. J. Ramón Hernández A.	Ing. J. Ramón Hernández A.	ME Ma. Teresa Pérez Piñón

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados se considerará COPIA NO CONTROLADA