



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 0	CODIGO :PRO 8.5 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 1 de 4

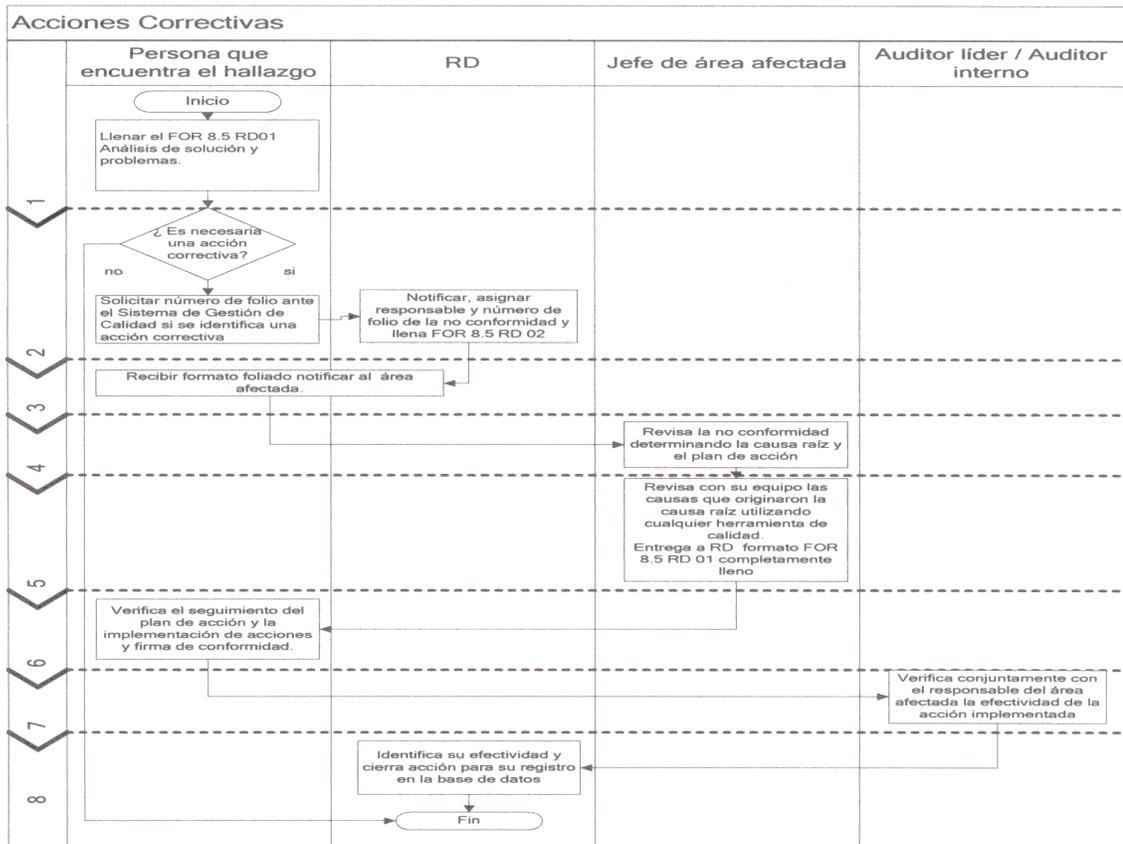
I OBJETIVO

Establecer una metodología que permita detectar, analizar y eliminar causas de No Conformidades en la Facultad de Enfermería y Nutriología.

II ALCANCE

Aplica a todas las áreas involucradas en el sistema de gestión de la calidad, en donde es necesario implementar Acciones Correctivas.

III DIAGRAMA DEL PROCESO



	Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Dirección
Fecha	18/03/09	18/03/09	18/03/09
Nombre y firma	Ing. J. Ramón Hernández A.	Ing. J. Ramón Hernández A.	M.E. Ma. Teresa Pérez Prión



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS			
RESPONSABLE :		REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
REVISION :	0	CODIGO :PRO 8.5 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000
			Página 2 de 4

IV POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Todo el personal de la FEN debe seguir este procedimiento para la solución de no conformidades.
2. La identificación de No Conformidades pueden surgir de las siguientes fuentes de información, sin estar necesariamente limitadas a ellas:
 - a. Quejas y Sugerencias de usuarios.
 - b. Resultados de Auditorias de Calidad Internas y Externas.
 - c. Resultado de las mediciones de Satisfacción del Usuario.
 - d. Análisis derivados de los resultados de los registros de Calidad, Estadísticas e Indicadores de los Objetivos de Calidad, y de los Procesos.
 - e. Resultados de la Revisión por la Dirección.
 - f. Cuando la información recopilada indique una tendencia desfavorable.
 - g. Cuando se represente un tipo de queja o retroalimentación del usuario y se hayan tomado Acciones Correctivas, se puede prevenir el problema potencial ampliando estas acciones a otros usuarios a quienes aun no se les ha presentado el mismo problema.
 - h. En todos los casos anteriores
3. Si la clasificación de hallazgos se realiza como resultado de una auditoria Interna la persona que encuentra el hallazgo es un auditor interno y la clasificación la realizará con supervisión del Auditor Líder.
4. La verificación de la efectividad de las acciones correctivas se llevan bajo los siguientes criterios:
 - a. Verificar el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción y sus fechas de inicio y duración especificadas en el FOR 8.5 RD 01.
5. Es responsabilidad de la Dirección y todos los Secretarios dar el soporte, siendo los dueños de cada proceso, responsables de establecer los planes de acción necesarios, o dar el soporte necesario a su personal en caso de estar asignados a actividades o proyectos de solución de la NO conformidad, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora detectadas.
6. Es responsabilidad de la Directora, Representante de la Dirección, en conjunto con los dueños de los procedimientos, el coordinar todos los esfuerzos de mejora conducidos para permanentemente remover las condiciones no-conformables y monitorear el funcionamiento del SGC, así como su status de las mismas en las Juntas de revisión de la dirección

V DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	SECUENCIA	ACTIVIDADES
Persona que encuentra el hallazgo	1	Llenar el formato FOR 8.5 RD 01 "Formato para análisis y solución de problemas según la ITR 8.5 RD 01
Persona que encuentra el hallazgo	2	Solicitar número de folio ante la Unidad de Calidad si se identifica una acción correctiva.
Representante de Dirección	2	Notificar, asignar responsable y número de folio de la posible no conformidad y llena formato FOR 8.5 RD 02 Seguimiento acciones preventivas y correctivas.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 0	CODIGO :PRO 8.5 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 3 de 4

Persona que encuentra el hallazgo/RD	3	Recibir formato foliado y notifican al área afectada.
Área afectada	4	Revisar la posible no conformidad, determinar la causa raíz y el plan de acción utilizando el formato FOR 8.5 RD 01. Redactar lo más detallado y sencillo posible, de preferencia con evidencias anexas.
Área afectada/Equipo de trabajo	5	Revisar con su equipo de trabajo la(s) causa(s) que originaron la no-conformidad y determinarán las acciones a implementar, utilizando cualquier método para analizar las causas de la no-conformidad presentada. Entregar el formato FOR 8.5 RD 01 "Análisis y solución de problemas" al Representante de Dirección debidamente lleno anexando registros ó evidencias de sus acciones y/o plan de acción.
Persona que encuentra el hallazgo	6	Verificar el seguimiento del plan de acción y la implantación de acciones Firmar de conformidad en el formato FOR 8.5 RD 01 Formato para "Análisis y solución de problemas" cuando ya revise y verifique la efectividad de dichas acciones
Auditor Interno/Auditor Líder	6	Verificar conjuntamente con el responsable del Área la efectividad de la Acción.
Representante de Dirección	7	Se procede al cierre del reporte firmado identificando su efectividad y se registra en Base de datos.

VI GLOSARIO

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

No-conformidad.- Incumplimiento de un requisito

Requisito.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Evidencia objetiva.- Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

VII DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual de Calidad	MC 4.2 FEN
Procedimiento para elaborar procedimientos	PRO 4.2 CTRL 03
Procedimiento para la Administración de indicadores	PRO 5.4 DFEN 01
Procedimiento para la realización de las Auditorias internas.	PRO 8.2 RD 02
Norma ISO 9001:2000 Requisitos	N/A



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 0	CODIGO :PRO 8.5 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 4 de 4

Norma ISO 9000:2000 Fundamentos y vocabulario	N/A
Norma ISO 9004:2000 Recomendaciones para la mejora del desempeño	N/A
Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental	N/A
Instrucción de trabajo para llenado de formato para análisis y solución de problemas	ITR 8.5 RD 01

VIII REGISTROS

NOMBRE	TIEMPO MINIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	DE CÓDIGO
Formato para Análisis y solución de problemas.	1 año	Representante de la dirección	FOR 8.5 RD 01
Formato para Estado de acciones correctivas y preventivas.	1 año	Representante de la dirección	FOR 8.5 RD 02

IX CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISION	DESCRIPCION	CÓDIGO