



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Código: PRO 8.2 GSEL 01	Página 1 de 7
Fecha de Emisión: 02/01/08	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

1. Objetivo y Alcance

**Objetivo**

Establecer los métodos utilizados para la identificación, documentación, análisis, seguimiento e implantación de acciones correctivas.

**Alcance**

Este procedimiento es extensivo a toda la cobertura del sistema de gestión 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, incluyendo aquellas generadas en las auditorias internas para corregir y prevenir la ocurrencia de no conformidades existentes y potenciales.

2. Definiciones y Terminología

Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.
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	El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.

3. Responsables

GSEL	Gerente de Servicios Externos
RESP	Responsables de Área
JLAB	Jefe de Laboratorio o persona responsable

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



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Código: PRO 8.2 GSEL 01	Página 2 de 7
Fecha de Emisión: 02/01/08	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

Fuentes de información.

- 4.1.3 Las fuentes más comunes de información utilizadas por los LABS, 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 ASG 01)
  - b) Administración de indicadores (PRO 5.4 GSEL 01)
  - c) Atención de Servicios y Reclamaciones del Cliente (PRO 8.2 ASG 02)

4.2 ASG el sistema de gestión 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 sistema de gestión de calidad, según punto 4.1 de éste procedimiento, generando el FOR 8.2 ASG 01.

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

GSEL 4.2.1.2.1 Autoriza toda acción correctiva que se pretenda implantar

RESP 4.2.1.2.2 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 ASG 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 ASG 01)

4.2.1.2.3 Si se desconoce la causa raíz del problema se sugiere utilizar la Metodología de los 5 Porque's (FOR 8.5 ASG 02) de la siguiente manera:

- a) 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
- b) 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.
- c) Se establece como política el no preguntar "quien" por la finalidad que se pretende alcanzar.
- d) El GSEL 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 GSEL 01

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



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Código: PRO 8.2 GSEL 01	Página 3 de 7
Fecha de Emisión: 02/01/08	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

4.3 RESP Informe del avance

4.3.1 Las acciones correctivas generadas se documentan en el formato (FOR 8.2 ASG 02 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 de la operación son implantadas por el RESP, su seguimiento se llevará a cabo por el JLAB o personal que se designe.
- 4.4.2 Las acciones derivadas de reportes de no conformidad (FOR 8.5 ASG 01) serán implantadas por el RESP y la verificación la realizará el AUD INT, por medio de la evidencia objetiva que se tenga, el cual será registrado en el reporte de acciones (FOR 8.2 ASG 02)

4.5 ASG Acción correctiva.

- 4.5.1 Concentra toda la evidencia generada en el proceso de acción correctiva es controlada de acuerdo al procedimiento para el control de los registros de calidad y técnicos PRO 4.2 ASG 02. y se adjunta al FOR 8.2 ASG 02 por el Representante de la Dirección para los reportes de no conformidad detectados en las auditorías .
- 4.5.2 La información generada del proceso de acción correctiva mediante el concentrado FOR 8.5 ASG 01 es analizada en las juntas de revisión al sistema de calidad (PRO 5.6 GSEL 01).

5. Referencias

5.1.1 Normativas

ISO/IEC 17025: 2005 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración  
ISO 9001::2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

5.2 Procedimientos relacionados

Código	Descripción
PRO 4.2 ASG 01	Procedimiento para el Control de Documentos
PRO 4.2 ASG 02	Procedimiento para el Control de Registros de Calidad y Técnicos
PRO 5.4 GSEL 01	Procedimiento para la Administración de Indicadores
PRO 5.6 GSEL 01	Procedimiento para la Revisión de la Dirección
PRO 8.2 ASG 01	Procedimiento para la Realización de Auditorías Internas
PRO 8.2 ASG 02	Procedimiento para la Atención de Servicios y Reclamaciones del Cliente

5.3 Documentos de referencia

Código	Descripción
MSG 4.2 FING	Manual del Sistema de Gestión de Calidad



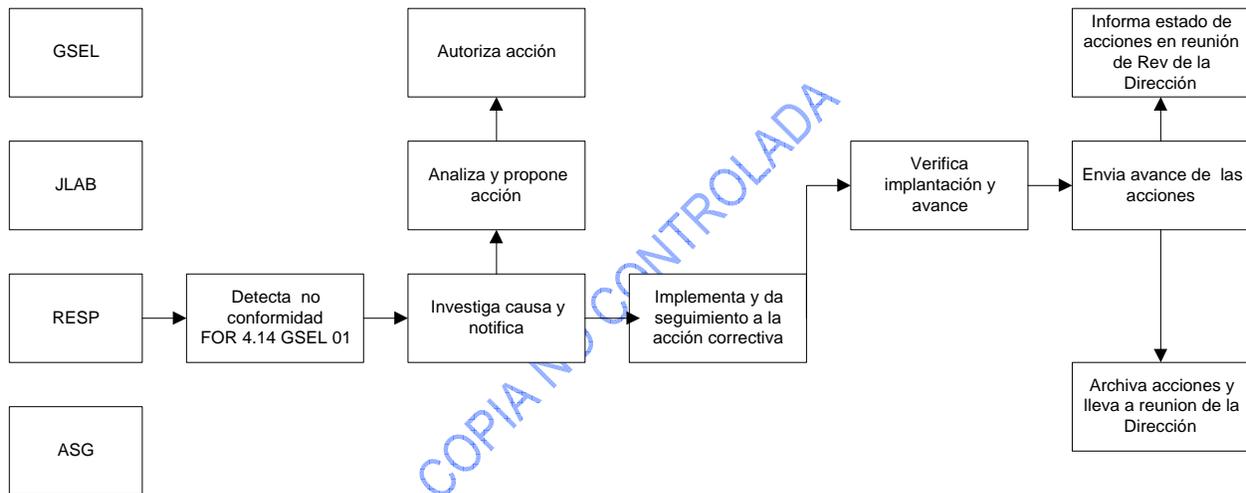
PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Código: PRO 8.2 GSEL 01	Página 4 de 7
Fecha de Emisión: 02/01/08	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

6 Formatos

Código	Descripción	Retención
FOR 5.1 GSEL 01	Minuta de Trabajo	1 Año
FOR 8.2 ASG 01	Reporte de No Conformidad	1 Año
FOR 8.2 ASG 02	Reporte de Acciones	1 Año
FOR 8.5 ASG 01	Reporte de Problema Interno	1 Año
FOR 8.5 ASG 02	Metodología de los 5 Porque's	1 Año

7 Diagramación



8 Historial de Revisiones

Num. de Rev.	Descripción de la Revisión	Fecha de Rev.