

ACCIONES CORRECTIVAS

Tiempo Promedio del procedimiento:

Fecha de Elaboración:

Fecha de Revisión:

08 de septiembre de 2010

09 de septiembre de 2010

Centro de Investigación en Computación

Centro de Investigación en Computación

Lic. Jesús Aguilar Cárdenas
Líder de la Calidad

Dr. Luis Alfonso Villa Vargas
Director

OBJETIVO

Establecer las actividades y controles necesarios para identificar y eliminar las causas de las No Conformidades reales mediante la aplicación de Acciones Correctivas en todos los procesos y áreas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

NORMAS DE OPERACIÓN

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
Norma ISO-9000:2005 (NMX-CC-9000-IMNC-2008) Fundamentos y Vocabulario.
Norma ISO-9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) Requisitos.
Norma ISO-19011:2002 (NMX-CC-19011-IMNC-2002) Auditorias al SGC.
Guía para la Elaboración e Integración de Manuales de Procedimientos del IPN.
P-SGC-04 Control de Producto No Conforme.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Este procedimiento aplicará a todo el personal involucrado en los procesos del SGC.

Será responsabilidad de todo el personal involucrado en el SGC participar activamente en la identificación y análisis de las causas de las No Conformidades mediante la aportación de información clara y documentada, así como aplicar las Acciones Correctivas apeándose al procedimiento establecido.

Las No Conformidades reales son un incumplimiento que está causando un efecto negativo en el proceso y/o Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Es posible identificar las No Conformidades reales apoyándose de diferentes fuentes de información como:

- Seguimiento y análisis del desempeño de los procesos del SGC, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.
- Retroalimentación de los clientes, incluyendo las quejas y reclamaciones.
- No Conformidades recurrentes que no hayan sido atendidas adecuadamente.
- Análisis del desempeño de los proveedores.
- Resultados de Auditorias (internas y/o de tercera parte).

El dueño del proceso será responsable de abrir el registro de Acciones Correctivas y preventivas (SGC-15), describiendo la No Conformidad detectada y de asignar a dicho registro un número de folio consecutivo (anual).

El grupo de trabajo seleccionado para determinar las acciones a aplicar tendrá la responsabilidad de analizar la información recopilada y sugerir una solución que impacte de manera positiva el proceso afectado, valiéndose de algunas técnicas o herramientas como:

- Lluvia de ideas.
- Diagrama causa – efecto
- Diagrama de Pareto
- Herramientas estadísticas, etc.

El grupo de trabajo podrá variar en número de integrantes en función del tipo e impacto de la No Conformidad.

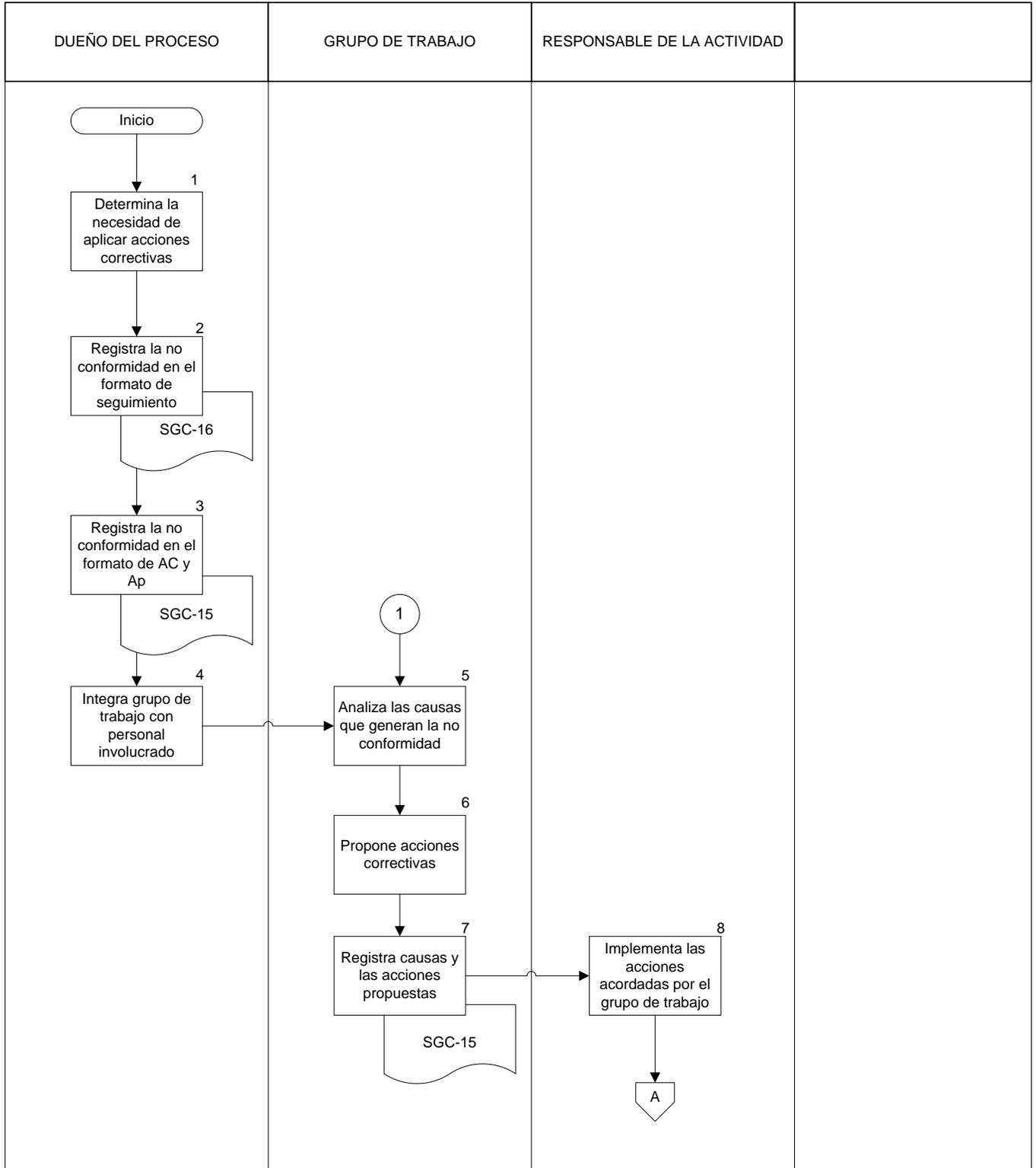
El registro de Acciones Correctivas y Preventivas podrá ser llenado directamente por el dueño del proceso, por el responsable de la actividad o por alguno de los integrantes del grupo de trabajo encargado de determinar las acciones a realizar para eliminar las causas de la No Conformidad.

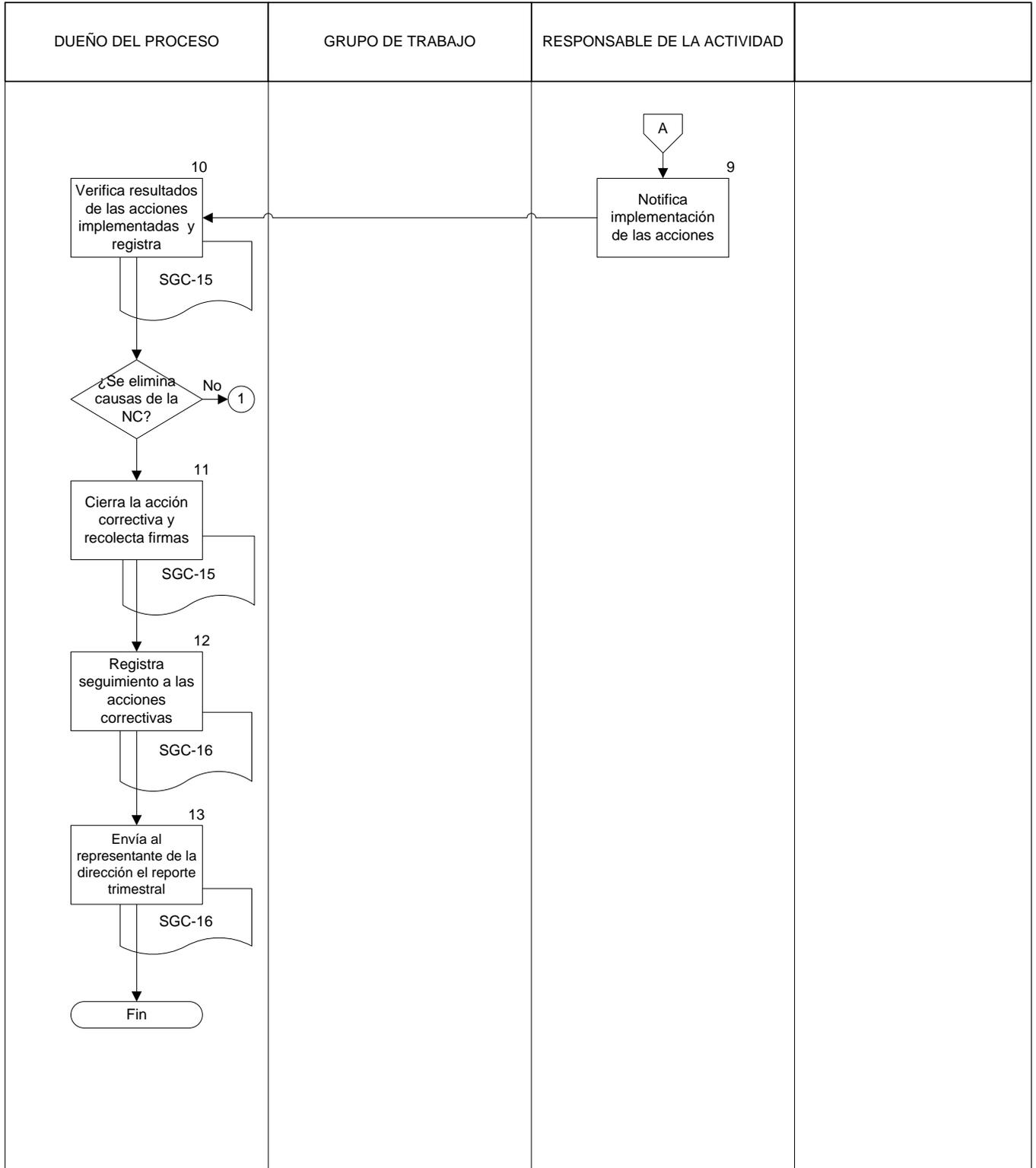
Será responsabilidad del dueño del proceso donde se aplique la Acción Correctiva, darle seguimiento hasta su cumplimiento, verificar la efectividad de las acciones y mantener los registros correspondientes.

El dueño del proceso elaborará un reporte de las Acciones Correctivas realizadas en su área de responsabilidad derivadas de la Auditoría Interna o Externa, que deberá entregar al Representante de la Dirección en un plazo no mayor a 10 días hábiles,

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
<p>Dueño del Proceso</p> <p>Grupo de trabajo</p> <p>Responsable de la Actividad</p> <p>Dueño del Proceso</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determina la necesidad de aplicar Acciones Correctivas, con base en las No Conformidades detectadas en su área de responsabilidad. 2. Registra la No Conformidad en el formato SGC-16 para dar seguimiento a cada Acción Correctiva con el número de folio consecutivo asignado. 3. Registra la No Conformidad en el formato SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas, con el número de folio asignado. 4. Integra grupo de trabajo con personal involucrado en el proceso donde se detectó la No Conformidad. 5. Analiza las causas que generan la No Conformidad. 6. Propone Acciones Correctivas necesarias para eliminar las causas de la No Conformidad. 7. Registra el análisis de causas y las acciones propuestas. 8. Implementa las acciones acordadas por el grupo de trabajo en tiempo y forma 9. Notifica implementación de las acciones al dueño del proceso. 10. Verifica resultados de las acciones implementadas y registra la efectividad de las mismas. <p>¿Se elimino la causa de la No Conformidad?</p> <p>No. Pasa a la actividad 5.</p>	<p>SGC-16 Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
	<p>11. Si. Cierra la Acción Correctiva y recolecta firmas de los involucrados.</p> <p>12. Registra seguimiento a las Acciones Correctivas en el formato Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>13. Envía trimestralmente al Representante de la Dirección el reporte del seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas de su área de responsabilidad.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	<p>SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>SGC-16 Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>SGC-16 Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>





ANEXOS

1.- Glosario de Términos

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un proceso.

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

SGC: Sistema de gestión de la calidad

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Dueño del proceso: La persona que es responsable del proceso y sus salidas.

2.- Formatos

SGC-15: Registro de Acciones Correctivas y Preventivas

SGC-16: Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas