

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es el asegurar la correcta implementación y comprobación de la eficacia de las diferentes Acciones Preventivas y Correctivas que se originen del resultado de las auditorías, así como de la No Conformidades externas e internas.

2. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Calidad es responsable de:

- La elaboración y actualización del presente documento.
- Verificar la implementación de las acciones correctivas y preventivas.
- Verificación de la eficacia de las acciones tomadas.

El responsable de cada área es debe de:

- Notificar y registrar las Novedades y No Conformidades.
- Realizar el análisis de causa de las Novedades y No Conformidades, proponer Acciones Correctivas y presentar al Responsable de Calidad para revisión y aprobación.
- Dar seguimiento a las no conformidades que se levanten, hasta su conclusión.
- Dar seguimiento a la medición posterior de la correcta implementación de los correctivos.

3. ALCANCE

Aplicable a todos los servicios que ofrece la empresa en sus diferentes líneas de negocio.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento describe la forma de manejar las Novedades o No Conformidades así como a las Acciones Correctivas y las Acciones Preventivas que se originan como producto de su detección.

La detección de Novedades o No Conformidades evita que se originen desviaciones y da paso a las oportunidades de mejora.

4.1. Definición de Términos

- **Novedad.**- se llaman así a los incumplimientos que afectan el normal desempeño de un proceso, o a la falta de cumplimiento de un procedimiento, lo que afecta a los intereses de la empresa. La Novedad generalmente es reportada por el departamento que ve afectada su gestión debido a la presencia de atrasos, etc.
 - **Novedad Externa.**- Son novedades que son dadas a conocer por el cliente.
 - **Novedad Interna.**- Son novedades que se originan al interior de un departamento que ve afectado sus procesos debido al incumplimiento de algún procedimiento.
- **Observación y/o comentarios.**- se llaman así a los potenciales incumplimientos que puedan afectar el normal desempeño de un proceso o procedimiento. Las observaciones y/o comentarios son reportadas por un auditor externo que realice una auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, que representa a la empresa que ha certificado nuestro Sistema de Gestión.
- **Inconformidad (No Conformidad).**- Si durante la investigación y análisis de las Novedades se determina que estas han afectado drásticamente a los intereses de la empresa e incluso han afectado la imagen de la misma ante el cliente.
 - **Inconformidad Interna.**- se llama así a aquellas inconformidades originadas por una novedad interna.
 - **Inconformidad Externa.**- se llama así a aquellas inconformidades originadas por una novedad externa.
Ej.: cuando se recibe una queja escrita del cliente.
- **Acción correctiva inmediata.**- es el establecimiento de la Corrección o Solución Inmediata, que se ha establecido con la finalidad de corregir la no conformidad o novedad en el momento inmediato en que esta se presenta. La acción correctiva inmediata se toma con la finalidad de corregir temporalmente el problema presentado antes de realizar el análisis de causa por la que se origino el mismo.

- **Análisis de Causa.-** es el análisis que se realiza a fin de determinar la causa raíz que originó la Novedad o No Conformidad.
- **Acción correctiva.-** el objetivo de la acción correctiva es eliminar las causas que originaron la novedad o la no conformidad con la finalidad de prevenir que ésta vuelva a ocurrir. La acción correctiva es producto del Análisis de Causa realizado a la Novedad o No Conformidad, y debe ejecutarse a través de por lo menos una de las siguientes actividades:
 - Capacitación.
 - Cambio de documentación.
 - Cambio de formatos.
 - Otro. En este caso, se debe especificar la actividad a realizar.
- **Acción Preventiva.-** las acciones preventivas son iniciativas de mejoras dirigidas a corregir tendencias que, de no ser atendidas, podrían convertirse en desviaciones o No Conformidades.

4.2. Novedades y No Conformidades a Procesos

A3CONTROL se encuentra comprometida con la mejora continua a través de la detección de eventos que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad. Dichos eventos son tratados a través de las Novedades y No conformidades.

El responsable de calidad recibe la novedad o la No Conformidad y la registra en el formato Resumen de novedades (FA3-GC-04).

En dichos documentos se debe:

- Identificar el proceso al que afecta la novedad o no conformidad.
- Realizar el Análisis de Causa.
- Determina las Acciones Correctivas apropiadas que se aplicarán a las novedades o No Conformidades.
- Detallar las fechas de implantación.
- Indicar el estatus y la eficacia de las acciones tomadas.

Para realizar el análisis de causa el Responsable de Calidad deberá:

- Investigar y entrevistar al personal involucrado en la novedad presentada.
- Solicitar información por escrito a los involucrados.
- Recolectar las evidencias que soporten el análisis a fin de determinar si las acciones correctivas que se tomarán, evitarán que la novedad o no conformidad se repita.

Una vez que se ha cumplido con lo arriba detallado, se enviará a los responsables del proceso la Novedad o No Conformidad registrada en el formato correspondiente indicando el análisis de causa, las evidencias recolectadas durante la revisión así como las acciones correctivas que se han determinado.

Los responsables del proceso deberán revisar la documentación entregada e implementar las acciones correctivas de manera inmediata, en caso de estar de acuerdo con el análisis realizado.

En caso de que los responsables del proceso no se encuentren de acuerdo con el análisis de causa realizado ni con las acciones correctivas propuestas por el Responsable de Calidad, tendrán un plazo de dos (2) semanas para impugnar el análisis y las acciones tomadas.

La impugnación podrán realizarla remitiendo a la Responsable de Calidad la corrección propuesta adjuntando a la novedad las evidencias que justifiquen y soporten el análisis de causa realizado por su cuenta y que aseguren la efectividad de las acciones correctivas propuestas.

Si una vez transcurridas las 2 semanas de plazo, no se ha recibido objeción de los involucrados en la Novedad o No Conformidad, las acciones correctivas deberán implementarse y ejecutarse de manera inmediata.

Una vez que las acciones correctivas son implementadas, se otorgará 3 meses de plazo para que éstas se desarrollen, asegurándose que sean las idóneas y que no se repitan. Así mismo se realizarán controles de las

mismas en las 2 auditorías internas siguientes a su implementación de tal manera que la buena gestión de procedimientos se vuelva un hábito en la compañía.

4.3. Manejo de No Conformidades de Auditoría (Interna y Externa)

Las No Conformidades detectadas durante las auditorías internas y externas serán levantadas inmediatamente por el auditor y se registrarán en el formato Solicitud de Acción (FA3-SG-13), el mismo que será utilizado para registrar las Acciones Correctivas y las Acciones Preventivas.

El formato de Solicitud de Acción está conformado por las siguientes secciones:

- **Datos generales.-** En esta sección se registra: fecha del levantamiento de la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, departamento, nombre del auditor (responsable de levantar y notificar), nombre de la persona auditada, norma bajo la cual se realiza la auditoría.
- **Descripción de la novedad.-** Es un breve detalle en el cual se explica el incumplimiento o potencial incumplimiento de los criterios utilizados en la auditoría o criterio del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Requerimiento incumplido.-** En este punto se detallan los criterios que pueden ser o han sido incumplidos por el auditado.
- **Análisis de causa.-** En este punto se describe la razón por la cual se originó el incumplimiento o el posible incumplimiento. En caso de requerir más espacio para detallar a profundidad, se puede hacer unos de hojas adicionales y de anexos tales como actas, informes, gráficos, etc.
- **Acción Correctiva/Preventiva inmediata.-** En este punto se detallan las acciones que se toman de manera inmediata para dar solución a las consecuencias del evento específico que se ha presentado. Este tipo de acciones no solucionan en sí la causa de la novedad presentada. Este campo será llenado en los casos que aplique en la narración de las Acciones correctivas a tomar.
- **Acción Correctiva/Preventiva propuesta.-** En este punto se detalla la acción correctiva o preventiva que se debe tomar para dar solución a aquello que causó el evento.
- **Valoración de riesgo.**
- **Verificación de la implantación de la acción correctiva/preventiva.-** Esta sección se utiliza para registrar la constancia de la implementación de las acciones correctivas/preventivas propuestas.
- **Verificación de la eficacia de la implantación de la acción correctiva/preventiva.-** Esta sección se utiliza para registrar la constancia o la confirmación de que las acciones correctivas o preventivas adoptadas están dando como resultado la eliminación de las No Conformidades o incumplimientos

4.4. Verificación de la Implantación de Acciones Correctivas

El Responsable de Calidad es el encargado de verificar que se hayan implementado y se estén ejecutando la o las acciones correctivas o preventivas propuestas.

La implementación tanto de las acciones correctivas o preventivas debe ser inmediata. En caso de que exista una razón justificada que impida su inmediata implementación, los responsables deberán solicitar al Responsable de Calidad un plazo para su implementación. La no presentación de la solicitud de prórroga ameritará por parte del Responsable de Calidad, levantar otra no conformidad.

4.5. Verificación de la Eficacia de la Implantación de las Acciones Tomadas

Dependiendo de la No Conformidad, se podrá verificar la eficacia de la implementación de las acciones tomadas, en un plazo de 60 días o hasta la próxima auditoría.

La eficacia de la implementación se deberá controlar en las dos (2) auditorías internas siguientes, de tal manera que la buena gestión de procedimientos se vuelva un hábito en la compañía.

Se realizarán seguimientos periódicos a fin de corroborar la buena implantación de la solución.

4.6. Acción Preventiva

Cualquier colaborador de la empresa que detecte potenciales situaciones que puedan convertirse en inconformidades, deberá registrarlas en el formato de Solicitud de Acción (FA3-SG-13), y calificarlo como acción preventiva.

Las acciones preventivas tomadas, deberán ser las apropiadas al efecto probable de los problemas potenciales.

Los Proyectos de Mejora (FA3-SG-16) pueden considerarse Acciones Preventivas por lo que, cuando corresponda, en el formato se deberá especificar que el Proyecto de Mejora es también una Acción Preventiva.

El manejo de las Acciones Preventivas generalmente contempla las siguientes actividades:

- Uso de fuentes de información.
- Determinación de pasos a seguir para dar solución a los problemas.
- Controles para comprobar su eficacia.
- Asegurarse de mantener informada a la Dirección.

4.7. Observaciones y/o comentarios en Auditoría Externa

Las observaciones y/o comentarios registradas en el informe de auditoría externa serán también consideradas como Acciones Preventivas.

4.8. Control de las Acciones Correctivas y Preventivas

Se llevará un control de las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, en el Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas (FA3-SG-15), con el fin de evitar exceder los plazos de cumplimiento de las etapas necesarias para el cierre de las No Conformidades.

Las acciones correctivas y preventivas a aplicar se controlarán a través de las reuniones de trabajo que se realizan periódicamente, las auditorías internas planificadas y la tendencia de los indicadores.

5. CONTROL DE REGISTROS

FORMATO	CÓDIGO
Resumen de Novedades	FA3-GC-04
Solicitud de Acción	FA3-SG-13
Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas	FA3-SG-15
Proyectos de Mejora	FA3-SG-16

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

No.	DOCUMENTOS INTERNOS

No.	DOCUMENTOS EXTERNOS



PROCEDIMIENTO
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: **PRA3-GC-05**

Versión: **05-12-2017**

Revisión: **02**

Página 5 de 5

7. CONTROL DE CAMBIOS

CAMBIO	SECCIÓN	REVISIÓN
Se reemplaza el título de definición Observación por Observación y/o comentarios	4.1 Definición de Términos	Rev.2
Se reemplaza el título Observación por Observación y/o comentarios de la sección y se elimina el párrafo: Se deberán separar aquellas observaciones que son potenciales incumplimientos de aquellas que no lo son. Por ejemplo: notas recordatorias del auditor – comentarios para futuros seguimientos, etc.	4.7 Observaciones y/o comentarios en Auditoría Externa	Rev.2

8. DISTRIBUCIÓN

No.	ÁREAS/RESPONSABLES
1	Personal del Área de Operaciones
2	Personal del Área Administrativa