



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 1 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS PAC-SGC

TABLA DE APROBACIÓN

Elaboró  Dra. Ana Cecilia Espinosa García Responsable del Sistema Integral de Gestión de la Calidad	Revisó  Dra. Ana Elena Escalante Hernández Representante de la Dirección	Aprobó  Dra. Ana Elena Escalante Hernández Representante de la Dirección
---	---	---

ESTE DOCUMENTO FUE AUTORIZADO POR LA COORDINACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, UNAM.
CONTENIDO



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 2 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones y abreviaturas
4. Responsabilidades
5. Descripción de actividades
6. Referencias
7. Anexos
8. Identificación de cambios



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 3 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

1. Objetivo

Describir el procedimiento para atender incumplimientos y desviaciones al sistema de gestión que sean detectadas como no conformidades, identificar y eliminar la causa de las mismas y evaluar la implementación de acciones correctivas con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte.

2. Alcance

Aplica desde la detección de la no conformidad hasta la implementación de las acciones para eliminar las causas que afectan la calidad en los procesos.

Este procedimiento se aplica en el caso de las no conformidades detectadas en los procesos de control de trabajo no conforme, auditoría interna o externa, revisiones por la dirección, resultado de la medición de satisfacción del cliente, del análisis de riesgos, información de retorno, las observaciones del personal, quejas, experiencias de los colaboradores, entre otros.

3. Términos y definiciones y Abreviaturas

Queja: Reclamación o inconformidad presentada por algún cliente o autoridad, la cual básicamente constituye un comentario adverso a la calidad y servicio otorgado por el LANCIS.

Trabajo no conforme: Incumplimiento de un requisito especificado por el sistema de gestión o con los requisitos acordados con el cliente, este se detecta por el personal del laboratorio antes de que llegue al cliente.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

Requisito: Necesidad o expectativa establecida

Diagrama de causa y efecto o Ishikawa: diagrama para presentar las causas posibles que pueden tener relación con el resultado o efecto.

Efecto: es el resultado del trabajo o resultado obtenido a través de un proceso.

Causa: significa un elemento que puede tener cualquier influencia sobre el efecto. Esta influencia pudiera ser tanto directa como indirecta.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 4 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

RSGC: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

RD: Representante de la dirección

D: Director

LANCIS: Laboratorio Nacional de Ciencias de la Sostenibilidad

4. Responsabilidad y autoridad

El Director, RD, RSGC y Técnicos académicos, tiene la responsabilidad de la ejecución de este procedimiento.

Es responsabilidad del RSGC, revisar, evaluar y validar la eficacia de las acciones correctivas tomadas, en conjunto con el responsable del proceso.

Es responsabilidad del RSGC designar al personal que dará seguimiento a las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna hasta su cierre.

El RSGC es el responsable de evaluar la implementación y efectividad de las acciones correctivas.

Los responsables de la aplicación de las acciones correctivas deberán registrar los resultados de las acciones tomadas y darlos a conocer al RSGC.

Los responsables de la aplicación de las acciones correctivas deberán realizar la cantidad de revisiones necesarias de las acciones tomadas en un periodo de prueba que permitirá conocer la eficacia de la implementación, dicho periodo dependerá de su complejidad y grado de impacto en el SGC.

En caso de reincidencia de los hallazgos, los responsables de los procesos deberán manejar acciones correctivas inmediatas para solventarlos.

5. Descripción de actividades

El procedimiento se aplica cuando se ha detectado una no conformidad al SGC o a los procesos o servicios que ofrece LANCIS.



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 5 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

5.1 Acciones correctivas.

Para determinar qué acción correctiva se aplicará, primero se identifica el origen de la no conformidad para iniciar un análisis de la(s) causa(s) generadora(s) de la desviación, para lo cual se utiliza el formato FAC-SGC, que se deriva del presente procedimiento.

5.1.1 La no conformidad puede detectarse a través de diferentes fuentes; una vez identificadas las no conformidades, se da seguimiento para su corrección.

a) **Queja del usuario.** Son detectadas por el personal académico del LANCIS. El RSGC en conjunto con el personal involucrado atiende y da seguimiento a la queja aplicando el procedimiento PQU-SGC implementando las acciones correctivas pertinentes.

Cuando el resultado del análisis de causas detecte que el origen está en variaciones (percepciones) con respecto a la implementación del sistema de gestión del LANCIS, se procede a programar auditorías adicionales a las áreas involucradas.

b) **Trabajo no conforme.** se inicia el análisis mediante el procedimiento de trabajo no conforme PCTN-SGC y posteriormente se inicia su seguimiento, conforme a este procedimiento.

c) **Supervisión.** Las desviaciones del SGC son detectadas por el RSG o el RD mediante la supervisión. Se atiende y da seguimiento en conjunto con el personal involucrado, implantando las acciones correctivas pertinentes.

d) **Auditorías internas y/o externas.** Son detectadas por auditores internos y/o externos. El RSGC en conjunto con el personal involucrado atiende y da seguimiento, implantando las acciones correctivas pertinentes

e) **Revisiones de la dirección.** Durante las reuniones para la revisión por la dirección se detectan desviaciones al sistema de gestión de calidad, derivado de esta el RSGC en conjunto con el personal involucrado atiende y da seguimiento, implantando acciones correctivas pertinentes.

f) **Desviaciones en el sistema de gestión de calidad.** El RSGC o el personal involucrado puede detectar desviaciones, derivado de esto se inicia el proceso de acción correctiva.

g) **Resultados de aptitud externos y/o internos.** Desviaciones de resultados no satisfactorios, para ello el RSGC en conjunto con el RD y personal involucrado dan seguimiento implementando una acción correctiva

4.2 Análisis de acciones correctivas.

El procedimiento de acción correctiva inicia con una reunión donde participa el personal involucrado para: analizar la desviación detectada, realizar el análisis de causa raíz, evaluar el impacto y través de una lluvia de ideas plantear propuestas de solución y elegir la acción correctiva inmediata. Posteriormente se



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 6 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

diseña el plan de acciones a seguir para evaluar la implantación y eficacia de las acciones y así evitar la recurrencia del hallazgo o la ocurrencia de una no conformidad.

El RSGC es el responsable de evaluar la implementación y efectividad de la o las acciones correctivas.

Todo el procedimiento de acción correctiva se registra en el formato FAC-SGC de la siguiente manera:

Nombre de quien presenta la solicitud: Registrar el nombre de la persona que detecta o quien comunica de alguna desviación al sistema de gestión

Fecha: Fecha en que se levanta la acción correctiva.

Folio: el número consecutivo de la acción correctiva.

Origen: Seleccionar el origen de la acción correctiva ya sea de una queja, auditoria interna o externa, supervisión, revisión de la dirección y trabajo no conforme.

Descripción de la no conformidad y mejora. Registrar la no conformidad claramente.

Equipo de trabajo: el personal que participa en el seguimiento de acciones correctivas.

Análisis de Causa Raíz: Se identifica la causa o causas más probables derivadas del análisis de causa raíz mediante la técnica de diagrama de Ishikawa en el formato FCR-SGC.

La técnica de Ishikawa o diagrama de pescado considera la no conformidad presente como consecuencia de la relación con uno o más elementos del proceso donde ocurre la no conformidad como son los siguientes aspectos:

Procedimiento:

En apariencia se pueden estar siguiendo los mismos procedimientos de trabajo, pero generalmente existen diferencias por corregir o mejorar que optimizar.

Materiales y Reactivos:

Estas difieren en su composición y características, aunque sea ligeramente, especialmente si se obtienen de distintos proveedores. Esta variación en las medias o características influyen y son relevantes en la calidad del producto.

Medio ambiente:

Este puede ser una causa importante que influye en la calidad, por ejemplo, algunos procesos pueden ser severamente afectados por variación de temperaturas, humedad, contaminación, ruido.etc.



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 7 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

Mano de Obra (Analista, técnicos, Personal Administrativo):

Las distintas habilidades de los muestreadores, analistas, técnicos, así como la falta de capacitación y actualización continuas, pueden influir de manera directa en la calidad del producto.

Evaluación del impacto: Analizar las repercusiones de la desviación detectada en los resultados del proceso o servicio.

Propuesta de solución: derivada de la lluvia de ideas, se proponen acciones para dar solución a la no conformidad.

Acción inmediata: es la acción derivada de la lluvia de ideas, que se realiza para resolver el problema.

Plan de acción: es la serie de actividades que se realizan para dar solución a la no conformidad y evitar su recurrencia.

Acción de seguimiento de la implantación: es la evaluación de la implementación de la acción correctiva y la evaluación de la eficacia de las acciones implantadas.

Verificación de la efectividad: Es el seguimiento que se da para evaluar si las acciones implementadas son efectivas y por tanto la probabilidad de que el hallazgo vuelva a suceder es remota.

5.3 Implementación de acciones correctivas.

Si la no conformidad persiste el RSGC regresa el procedimiento para la verificación de la calidad, aplica nuevamente el punto 5.2 de este procedimiento, reprogramando nuevas actividades acordadas hasta la eliminación total de la no conformidad o queja.

Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (Código)
Director, Investigadores o Técnico académico	Identifica un hallazgo y documenta el formato de Solicitud de Acción correctiva.	Formato de Acción Correctiva (FAC-SGC) Formato de Causa Raíz (FCR-SGC)
RD/RSGC	Revisa y registra la Solicitud de Acción Correctiva en el Concentrado de Acciones de Correctivas (archivo de Excel). Si el formato está debidamente requisitado, continúa procedimiento, en caso contrario, informa al responsable que lo documentó y regresa a la actividad 1.	Concentrado de Acciones de Correctivas



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 8 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (Código)
Director, Investigadores o Técnico académico	Ejecuta las acciones de acuerdo con lo establecido en el FAC-SGC según corresponda y turna evidencia de las acciones realizadas al RD y/o RSGC para su revisión y en su caso, el cierre de la misma.	Evidencia de la ejecución del plan de acción
RD/RSGC	<p>Recibe la evidencia de su cumplimiento, determina y captura la fecha de verificación en la Solicitud de Acción Correctiva.</p> <p>Si la evidencia es válida continúa el procedimiento, en caso contrario, regresa al paso 3</p> <p>Revisa la acción correctiva y su eficacia, registra el porcentaje en la Solicitud de Acción Correctiva y anota la fecha de cierre en el Concentrado de Acciones Correctivas (archivo en Excel). Y se solicita la firma del RD.</p> <p>Nota: Se considera una acción cerrada cuando se demuestre la eficacia de la misma, es decir que no se presentó reincidencia.</p>	Concentrado de Acciones correctivas
RD /RSGC	<p>Informa el estado de las acciones correctivas al Director, quedando documentado en la Revisión por la Dirección para su revisión.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Revisión por la Dirección

6. Referencias

No.	Título	(Código)	Responsable de resguardo	Tiempo de retención
1	Procedimiento de Trabajo no conforme	PTNC-SGC	RSGC	4 años
2	Formato Acciones Correctivas	FAC-SGC	RSGC	2 años



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

PAC-SGC	Fecha 20-02-2018	Versión 0	Página 9 de 9
---------	------------------	-----------	---------------

3	Formato Causa Raíz	FCR-SGC	RSGC	2 años
---	--------------------	---------	------	--------

7. Anexos

Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), Requisito "10.2, No conformidad y Acción Correctiva y requisito".

8. Identificación de cambios

Fecha	Versión	Descripción del cambio	Responsable
dd-mm-aaaa	X	Ninguna (versión original)	