

CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Karla Alamillo Reyes NOMBRE	Lic. Laura Daniela Flores Lozano NOMBRE	Ing. Ramón Cruz Martínez NOMBRE
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Administrador del SGI PUESTO	Director Administrador PUESTO	Director General PUESTO

CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN	FECHA
Integración de las secciones: documentos referencia, definiciones y responsabilidades	02	09.AGO.22
Actualización del formato Reporte Acciones Correctivas y de Mejora PSGI-06/F-01, Bitácora de Acciones Correctivas y de Mejora (PSGI-06/F-02)	01	09.MAY.22
Creación y emisión del Procedimiento.	00	01.ABR.20

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Definir las actividades a realizar para el manejo y atención de las No Conformidades, oportunidades de mejora y llevar a cabo una Mejora Continua por medio de las Acciones Correctivas/Mejora para una constante efectividad en el Sistema de Gestión Integral de CONSERFLOW.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Aplica a todas las áreas involucradas dentro del Sistema de Gestión Integral de CONSERFLOW.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental

DEFINICIONES

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad y prevenir la recurrencia. La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse.

Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una posible no conformidad u otra situación.

Acciones de mejora: Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de No conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad

Análisis de causa raíz: Es un enfoque simple y metódico para encontrar las verdaderas razones de un problema dentro de tu proceso. Es identificar el origen de un problema y buscar una solución de forma que el problema se trate de raíz.



ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

CÓDIGO

PSGI-06

REVISIÓN

02

EMISIÓN

09.AGO.22

Oportunidad: se entiende como los beneficios o las posibilidades que se presentan como consecuencia de la ocurrencia de un determinado evento. Curiosamente, un riesgo, que representa una amenaza, también puede implicar oportunidades.

RESPONSABILIDADES

Quién detecta el hallazgo:

- Notificar inmediatamente al Administrador del SGI para realizar la documentación debida.
- Apoyar al SGI para darle continuidad y cierre del Hallazgo

Administrador del SGI:

- Registrar los hallazgos
- Determinar en que incumple el hallazgo
- Si es un incumplimiento establecer con el área o líder de proceso involucrado las correcciones efectuar.
- Dirigir con el área involucrada el análisis de causa raíz.
- Documentar el plan de acción para las acciones correctivas o las oportunidades.
- Documentar el seguimiento al cierre de las acciones correctivas.

Área involucrada:

- Establecer las correcciones.
- Análisis de la causa raíz
- Realizar el plan de acción para evitar ocurrencia.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Registros
Responsable del SGI	<p>1. GENERALIDADES</p> <p>Los incumplimientos parciales o totales al Manual del Sistema de Gestión Integral, a los Procedimientos, a los Requisitos de los Clientes y/o a los puntos establecidos en las Normas Internacionales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, los requisitos legales, reglamentarios y de cliente, derivados de las actividades del Sistema de Gestión Integral de CONSERFLOW, se definen como No Conformidades conforme a las indicaciones del presente Procedimiento.</p> <p>Los procesos del Sistema de Gestión Integral, así como los referidos en las cláusulas del Manual del Sistema de Gestión Integral de CONSERFLOW mejoran continuamente su eficacia. La Mejora Continua en el SGI se define como Oportunidades de Mejora y significa cualquiera de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de los tiempos de proceso o prestación del servicio. • Aumento en la confiabilidad del proceso y actividades. • Incremento en la Calidad del Producto y/o Servicio. <p>Conforme a sus actividades el personal es responsable de buscar e identificar posibles áreas de mejora para la organización. Los puntos susceptibles de mejora en los procesos y las no conformidades o correcciones que se originen del Sistema de Gestión Integral se registran en el <i>Reporte de Acción Correctiva y de Mejora (PSGI-06/F-01)</i>.</p>	Reporte de Acción Correctiva/ Mejora (PSGI-06/F-01)
Responsable del SGI y responsables de acciones correctivas	<p>2. IDENTIFICACIÓN</p> <p>Cuando se detecta e identifica una No Conformidad o una Oportunidad de Mejora, la persona responsable de la detección debe registrar la información de la misma en la Parte 1 del formato de <i>Reporte de Acción Correctiva y de Mejora (PSGI-06/F-01)</i>. El responsable de la atención con apoyo del Administrador del SGI, proceden de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) El responsable del área a la que se le detecta una No Conformidad o la Oportunidad de Mejora, determina las causas que la originaron mediante un análisis de la Causa-Raíz, realizada con las partes pertinentes, registrándolo en la Parte 2 del reporte. b) Una vez determinadas las causas, propone las acciones para asegurarse de que la No Conformidad no se vuelva a presentar o la Oportunidad de Mejora sea efectiva en la posterioridad. Debe indicar la fecha compromiso de cumplimiento en la Parte 2 del reporte. El Administrador del SGI deberá registrar la No Conformidad u Oportunidad de Mejora en la <i>Bitácora de Acciones Correctivas y de Mejora PSGI-06/F-02</i>. c) El Administrador del SGI revisa las acciones propuestas e informa de su decisión al responsable del área a la que se le detectó la No Conformidad o la Oportunidad de Mejora. d) En caso de que el Administrador del SGI o la Dirección General no apruebe las acciones propuestas para la solución, lo informa al responsable del área documentando la razón de su decisión. El responsable del área revisa de nuevo la No Conformidad o la Oportunidad de Mejora y su Causa-Raíz, y 	<p>Reporte de Acción Correctiva y de Mejora (PSGI-06/F-01)</p> <p>Bitácora de Acciones Correctivas y de Mejora PSGI-06/F-02.</p>

<p>Responsable del SGI y responsables de acciones correctivas</p>	<p>solo hasta estar seguro de su propuesta, vuelve a entregarla al Administrador del SGI.</p> <p>e) En caso de que la Acción Correctiva y de Mejora sea aprobada por el Administrador del SGI o Dirección General, está se pone en marcha inmediatamente.</p> <p>f) El Administrador del SGI verifica que las acciones propuestas se cumplan de acuerdo con lo indicado en la acción correspondiente. De estarse cumpliendo de manera efectiva la acción, se cierra el hallazgo de la No Conformidad o la Oportunidad de Mejora y se llena la Parte 3 del reporte. En caso contrario, se solicita la puesta en marcha de nuevas acciones, documentándolo en la Parte 3 del reporte.</p> <p>g) El Administrador del SGI realiza una revisión de la efectividad de las acciones tomadas dentro del plazo de 30 a 45 días posteriores al cierre para determinar el impacto positivo de las mismas en las actividades del área o departamento. El resultado se anota en la Parte 3 del reporte.</p> <p>h) Los reportes de acciones obtenidos, son archivados y conservados por el Administrador del SGI.</p> <p>Conforme a las responsabilidades descritas anteriormente, se registra en el formato <i>Reporte de Acción Correctiva y de Mejora (PSGI-06/F-01)</i>, la siguiente información:</p> <p>A. PARTE 1: HALLAZGO Y/O DETECCIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Reporte: El Administrador del SGI asigna un número consecutivo al reporte para mantener un control y rastreabilidad que de igual manera es registrado en la bitácora de acciones. • Fecha de Detección: Se indica la fecha en la que se detectó la No Conformidad u Oportunidad de Mejora. • Detectado por: En este apartado se indica el nombre de la persona que detecta la No Conformidad o la Oportunidad de Mejora, así como el área o departamento al que pertenece. • Responsable de la Atención: Se indica qué personal de la organización es o será responsable de la identificación, así como el área a la que pertenece. • Descripción del Hallazgo: Se describe de manera breve y veraz la No Conformidad, el riesgo o la Oportunidad de Mejora detectada. • Fuente que origina la Acción Correctiva o de mejora: Se indica la fuente que genero la Acción Correctiva o de mejora, pudiendo ser una auditoría interna o externa, revisión por la dirección, matriz de indicadores, queja del cliente, etc; • Tipo de acción: Si es una acción correctiva o una acción de mejora • Incumplimiento de: Conforme a la No Conformidad se especifica el Criterio de Requisito que no fue cumplido (Matriz de Cumplimiento, Procedimiento, Requisito del Cliente, Operación, Norma ISO 9001:2015 y/o Norma ISO 14001:2015). 	<p>Reporte de Acción Correctiva y de Mejora (PSGI-06/F-01)</p> <p>Reporte de Acción Correctiva y de Mejora (PSGI-04/F-01)</p>
---	--	---

B. PARTE 2: ACCIÓN E IMPLEMENTACIÓN.

- **Corrección:** Este apartado solo aplica para acciones correctivas y se indican las actividades a desarrollarse para corregir la no conformidad, el responsable de realizar la actividad, su área y la fecha de ejecución.
- **Causa-Raíz:** El responsable del área a la que corresponde la No Conformidad u Oportunidad de Mejora analiza la discrepancia, el incumplimiento parcial o total por medio de distintos mecanismos donde el responsable del área correspondiente y/o el administrador del SGI elige una de las técnicas propuestas a desarrollar con una "X"; diagrama Ishikawa, técnica de las preguntas de los 5 porqués o lluvia de ideas para explicar la causa que la originó.
- **Plan de Acción:** Se describen las acciones a realizar, el responsable de la acción, su área y la fecha de ejecución.

Reporte de
Acción
Correctiva/
Mejora
PSGI-04/
F-01

C. PARTE 3: SEGUIMIENTO Y EFECTIVIDAD

- **Seguimiento de la acción:** Se realiza una breve descripción de las actividades realizadas para efectuar el seguimiento de la acción Correctiva y/o de mejora.
- **Realizado por:** Se indica el nombre de la persona que realiza el seguimiento y revisión de la efectividad de la acción correctiva.
- **Fecha:** Se indica la fecha en la que se realiza el seguimiento de las acciones implementadas para la solución de la acción Correctiva y de mejora.
- **Estado de la Acción:** Se indica si la No Conformidad u Oportunidad de Mejora se encuentra abierta o cerrada.
- **Observaciones:** El Administrador del SGI anota cualquier comentario importante respecto al seguimiento.
- **Acciones Efectivas:** El Administrador del SGI anota si las acciones fueron efectivas o no. En caso de no ser efectiva se indica la nueva acción correctiva y de mejora abierta.
- **Razones por las cuales no fueron efectivas:** Se indican las razones por las que se considera que las acciones propuestas no fueron efectivas.
- **Nombre de quien verifica la efectividad:** Se indica el nombre de la persona que realizó la verificación de la efectividad de las acciones con su firma.
- **Fecha:** Se indica la fecha en que se realizó la verificación de la efectividad de las acciones.

El Administrador del SGI, mantiene un control y seguimiento de las Acciones Correctivas y de mejora del Sistema de Gestión Integral de CONSERFLOW mediante el uso de la *Bitácora de Acciones Correctivas y de Mejora* PSGI-06/F-02, la cual se llena con la siguiente información:

Bitácora de
Acciones
Correctivas
y de Mejora
PSGI-06/F-
02

Responsable
del SGI

- **No. Acción:** Se anota el número consecutivo que se le asigna al reporte de la acción.
- **Área:** Se anota el área de dónde fue Hallada la No Conformidad.
- **Tipo de Acción:** Indicar si el reporte trata de una Acción Correctiva o de Mejora.
- **Descripción de la No Conformidad u Oportunidad de Mejora:** Breve y veraz resumen de la descripción de la No Conformidad o de la Oportunidad de Mejora anotada en el Reporte.



ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

CÓDIGO

PSGI-06

REVISIÓN

02

EMISIÓN

09.AGO.22

- **Fechas:** Se anotan las fechas en las que se realizan las distintas actividades relativas a la acción:
 - ✓ **Fecha de Detección.**
 - ✓ **Fecha de Cierre.**
 - ✓ **Fecha de Seguimiento.**
- **Estado:** Indicar si la acción sigue abierta o ya está cerrada.
- **Nueva Acción Correctiva:** En dado caso que la acción siga abierta y las acciones no hayan sido efectivas se anota el numero de la nueva acción correctiva y de mejora

FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	REGISTRO	NIVEL DE REVISIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN
PSGI-06/F-01	<i>Reporte de Acción Correctiva y de Mejora</i>	01	3 año en físico, sin caducidad en digital
PSGI-06/F-02	<i>Bitácora de Acciones Correctivas y de Mejora</i>	01	3 año en físico, sin caducidad en digital