	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-ACCP
	CALIDAD		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		No. Operación: NA
	Revisión: 5	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Describir la metodología para determinar, implantar, controlar y dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de no conformidades y prevenir que vuelvan a ocurrir.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento cubre todos los procesos de las áreas de INARI que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. POLÍTICAS

- Las acciones correctivas y preventivas deberán ser entregadas mediante el formato de Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02) en un periodo de 30 días después de haber sido detectado el hallazgo.
- El formato de Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas deberá ser llenado por el departamento que genera la No Conformidad u Observación y deberá entregarlo al departamento de Calidad para su seguimiento.
- El departamento de Calidad deberá archivar las no conformidades abiertas y cerradas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


MGC INARI	Sección 8.5.2 y 8.5.3.
FO-SC-CAL-ACCP-02	Reporte de acciones correctivas y preventivas.
IT-SC-CAL-ACCP-02	Técnicas para identificar la causa-raíz de los problemas.
FO-SC-CAL-NOCO-02	Reporte de No Conformidades.

5. DEFINICIONES

- **Servicio No conforme:**
Servicio que no cumple con las características requeridas.
- **No conformidad:**
Incumplimiento de un requerimiento establecido.
- **Acción Correctiva:**
Acción tomada para eliminar la causa de una desviación o no conformidad, basada en un análisis de causa raíz.
- **Acción Preventiva:**
Acción tomada que tiene por objeto principal atacar las causas potenciales de una no conformidad y evitar su incidencia.

6. RESPONSABILIDADES

Todas las áreas:

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-ACCP
	CALIDAD		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		No. Operación: NA
	Revisión: 5	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 2 de 6

- Es responsabilidad de los departamentos involucrados de dar seguimiento y cumplimiento a una no conformidad u observación hasta el cierre de la misma.

Responsable de Calidad:

- Realizar el seguimiento de las acciones con los responsables de llevarlas a cabo.
- Informar a Gerencia o al Comité de Calidad de los resultados de las acciones y su evolución.

Miembros del equipo que ejecuta la acción:

- Aportar soluciones y trabajar en equipo para llevar a buen término las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Realizar las medidas que el responsable de la acción les ha encomendado en la fecha prevista, solicitar los recursos necesarios e informarle sobre cualquier incidencia que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.

7. DESARROLLO

Lineamientos:

El procedimiento de acciones correctivas se inicia cuando se presenta una no conformidad originada por alguno de los siguientes casos:


- Servicio no conforme.
- Auditoria interna o externa.
- Se presente una queja y/o no conformidad por el cliente.
- Desviación a objetivos e indicadores.
- Se presente una no conformidad que afecta la calidad del servicio, el sistema de gestión de calidad o el desarrollo del proyecto.

Se debe asignar una acción preventiva cuando se presenten riesgos potenciales que puedan generar una no conformidad que afecte el servicio, proyecto y sistema de gestión de calidad. Para la determinación de estos riesgos se deben utilizar las siguientes fuentes de información, considerando su magnitud y la proporción al riesgo encontrado:

- Sugerencias del personal que muestren la posible afectación en la calidad del servicio.
- Sugerencias del cliente de la calidad de nuestro servicio.
- Tendencias y/o comportamiento estadístico de las actividades del proyecto (donde aplique).
- Resultados de las auditorias.

Reporte de no conformidad

- Todos los responsables de área y su personal deben reportar las no conformidades que cubran lo descrito anteriormente utilizando el formato de Reporte de No Conformidades (FO-SC-CAL-NOCO-02) y deben canalizar los reportes de no conformidad al departamento de Calidad.
- El responsable de Calidad deberá entregar el Reporte de No Conformidades (FO-SC-CAL-NOCO-02) al área responsable de su solución.

 INARI INTELEGENCIA LABORAL	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-ACCP
	CALIDAD		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		No. Operación: NA
	Revisión: 5	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 3 de 6

- Si no procede la no conformidad se debe justificar la razón de la no aceptación en el Reporte de No Conformidades (FO-SC-CAL-NOCO-02) y canalizarla al emisor del reporte.
- El responsable que generó el hallazgo deberá realizar el análisis de causas y establecer e implementar acciones correctivas o preventivas para lograr el cierre de la misma.
- En caso de que la acción correctiva vincule a otra área para resolver la no conformidad se hará entrega de copias del Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02) y del reporte de acción correctiva/preventiva (FO-SC-CAL-ACCP-02) al área responsable de su solución.
- Todo el personal a cualquier nivel de INARI debe reportar los riesgos potenciales utilizando el formato Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02), y deben canalizar los reportes de no conformidad al responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

Como solucionar una no conformidad mediante la aplicación de una acción correctiva o preventiva

- El responsable del área para solucionar una no conformidad o riesgo potencial debe utilizar el formato de Reporte de Acciones Correctivas/Preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02), cuyo fin es investigar las causas de las no conformidades relativas al servicio, sistema de gestión de calidad y quejas del cliente o las causas que ponen en riesgo potencial el SGC, registrando los resultados de la investigación y determinando a su vez las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades.
- El responsable de solucionar la no conformidad o riesgo potencial debe solicitar la capacitación y/o asesoría para la solución de problemas, sí lo requiere, al responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cualquier acción correctiva adoptada debe ser apropiada a la magnitud del problema.

Controles de las acciones correctivas y preventivas


Para asegurar que las acciones correctivas y preventivas sean efectuadas, el responsable de solucionar la no conformidad o riesgo potencial debe identificar la causa raíz del problema (ver IT-SC-CAL-ACCP-02) para posteriormente generar un plan de acción que incluya responsables, acciones (actividades) y fechas de conclusión, aunado a esto debe verificar y dar seguimiento a las acciones tomadas y aplicadas para solucionar la no conformidad. Se debe documentar las actividades antes descritas en el Reporte de Acciones Correctivas/Preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02) y en caso de ser necesario soportar con anexos que evidencien las actividades realizadas.

Revisar la efectividad de la acción correctiva y preventiva

El responsable de levantar la no conformidad en conjunto con Calidad debe revisar la solución a la acción correctiva o preventiva analizando la información presentada por el responsable de solucionar la no conformidad.

Proceso:

7.1 Se recibe Reporte de No Conformidad.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-ACCP
	CALIDAD		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		No. Operación: NA
	Revisión: 5	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 4 de 6

El responsable de levantar la no conformidad entrega el Reporte de No Conformidades (FO-SC-CAL-NOCO-02) al responsable que la generó, quien debe firmar de recibido y establecer una fecha compromiso de cierre.

7.2 Realizar análisis de las causas.

Ya que se ha entregado la No conformidad al área responsable, se procede a realizar un análisis de las causas y se documenta en el Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02). Dentro del mismo se debe plasmar la investigación de la causa raíz utilizada, se puede seguir algunas de las técnicas que se mencionan en el instructivo “Técnicas para identificar la causa-raíz de los problemas” (IT-SC-CAL-ACCP-02).

7.2.1. No conformidad proveniente de los objetivos tácticos.

En caso que la no conformidad provenga de los indicadores que miden el rendimiento de cada procedimiento, el responsable del departamento debe evaluar si es necesario tomar acciones para solucionar el incumplimiento o hacer modificaciones en las variables que se toman en cuenta para la medición de dicho proceso.

7.3 Determinar acciones y asignar responsables.

Finalizado el análisis de la causa raíz se deben de colocar la descripción de las acciones a tomar, así como fechas de implementación y los responsables de llevarlas a cabo.

7.3.1. Elaboración de solicitud.

De ser necesario hacer cambios en los indicadores, se realiza mediante el formato Solicitud de modificación de indicadores del SGC (FO-SC-CAL-ACCP-03), el cual debe ser entregado al departamento de calidad quien deberá aprobar dicho cambio.

7.4 Verificación de las acciones implementadas.

Es obligación del responsable de levantar la No Conformidad en conjunto con el departamento de Calidad para validar la eficiencia de las acciones implementadas, con la finalidad de cerrar la No conformidad levantada.

7.5 ¿Se eliminó la causa raíz?


En caso de SI, se aprueba el cierre y se registra fecha real de cierre de la NC.

En caso de NO, se realiza análisis de causas nuevamente.

7.6 Aprobar cierre y registrar fecha real de cierre.

Si al validar las acciones propuestas y estas cumplen con lo plasmado en el Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02) y la evidencia presentada, se procede a realizar el cierre, firmando de conformidad la persona responsable de levantar la No Conformidad y colocando la fecha real de cierre.

La validación de cierre la debe de realizar la persona que reporto la No Conformidad en conjunto con el departamento de Calidad, las acciones no las debe cerrar la misma persona encargada de la ejecución, esto es con la finalidad de asegurar la ejecución efectiva de la misma.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-ACCP
	CALIDAD		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		No. Operación: NA
	Revisión: 5	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 5 de 6


7.7 Archivar No Conformidad con sus respectivas acciones correctivas o preventivas. Una vez que fue cerrada dicha acción, el departamento de Calidad procede a colocar la fecha real de cierre en el Concentrado de No Conformidades y Observaciones (FO-SC-CAL-AINT-09-01), de esta forma se compara la fecha compromiso con la real. Posteriormente se archiva toda la información relacionada con el análisis de la causa, Reporte de acciones correctivas y preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02) y Reporte de No Conformidades (FO-SC-CAL-NOCO-02), con la finalidad de contar con la evidencia de implementación de dicha acción.

8. TIEMPO DE RETENCION

Código	Nombre del documento	Retención	Medio	Recuperación
FO-SC-CAL-ACCP-02	Reporte de acciones correctivas y preventivas	1 año	Físico	Calidad

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	14 / Oct / 13	Todas	Se modificó todo el desarrollo del procedimiento. Se eliminó el formato FO-SC-CAL-ACCP-07 Estado y registro de acciones correctivas y preventivas. Se agregó el instructivo de trabajo IT-SC-CAL-ACCP-02 "Técnicas para identificar la causa raíz de los problemas". Se actualizó el código del formato de Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas de FO-SC-CAL-ACCP-04 a FO-SC-CAL-ACCP-02. Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.
2	24 / Jun / 14	Todas	Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó. Se eliminó sección "9. Distribución".
3	31/Mar/15	4	Se agregaron dos párrafos en el punto 7.2 y 7.3.
4	17/Jun/15	5	Se agregaron los apartados de "Medio" y "Recuperación" a la sección No. 8 Tiempo de

 INARI INTELIGENCIA LABORAL	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-ACCP
	CALIDAD		
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		No. Operación: NA
	Revisión: 5	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 6 de 6

			Retención.
5	22/Oct/15	Todas	Se corrigió la ortografía y redacción.

10. ANEXOS

DIAGRAMA DE FLUJO

