



ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

F2-PNO-GC-04_Rev04

Hoja: 1 de 2

Folio: **AC-03 2018**

0. DETECCIÓN DEL PROBLEMA

Origen:

- ☐ Rechazo interno
☐ Rechazo del cliente
☐ Rechazo al proveedor
☒ Auditoría:
- ☐ Devolución
☐ Queja del Cte

Detectado en:

- ☐ Servicio ☐ SGC
☐ Producto
☐ Proceso
☐ Otro

Datos del cliente:

Cliente No Aplica

Contacto No Aplica

Teléfono/email: No Aplica

Datos del proveedor

a

Núm. PNC de Referencia:

No Aplica

Proveedor: NO APLICA

Contacto: NO APLICA

Comprador: NO APLICA

1. EQUIPO DE TRABAJO

Nombre	Cargo
1 María de la Luz Ruiz García	Jefe Operativo de Ventas
2 Juan Manuel Nieblas Leal	Gerente de Operaciones
3 Virginia Devesa Gutierrez	Jefe de PL Supply Chain

Nombre	Cargo
4 Jait C. Silva	Asistente de Calidad
5 Vanessa Velázquez Estefes	Líder de Gestión de Calidad

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Que (problema)

Objeto (producto, Sistema de Gestión, etc..)

Donde (proceso de, equipo, área)

Magnitud (pzs / % / ppm, no, Casos/Incidente, Accidente)

Cuando

La organización determinó parcialmente sus riesgos, acciones para abordarlos y en algunos casos falta de eficacia de éstas.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Ventas, Planeación y Operaciones

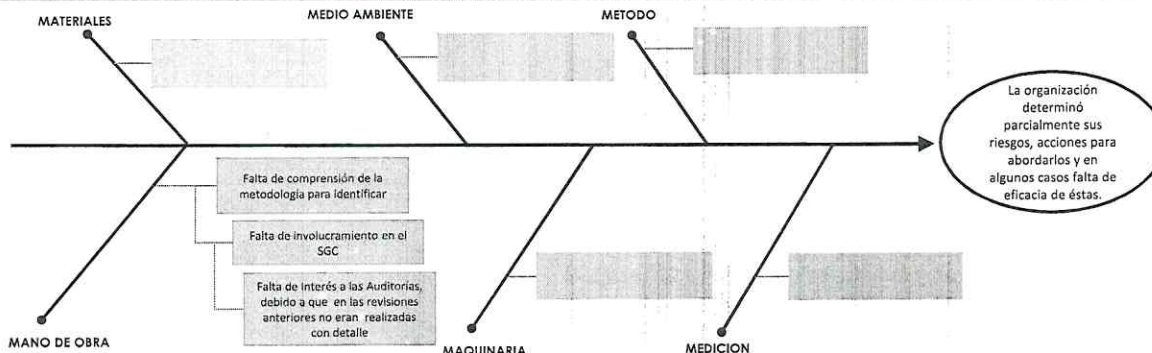
No conformidad menor

Fecha Del 4 al 6 de abril de 2018

3. ACCIÓN CONTENEDORA

Actividad	Responsable:	Fecha compromiso	Fecha de cierre
1. Realizar acción correctiva	Vanessa Velázquez	10-abr-18	10-abr-18

4. INVESTIGACIÓN DE LA CAUSA RAIZ



#	Principales causas identificadas	Prioridad
1	Falta de comprensión de la metodología para identificar riesgos	1-3 ALTO, 4-6 MEDIO, 7-9 BAJO
2	Falta de involucramiento en el SGC	1
3		

5. IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CORRECTIVA

Tipo de Acción:

AC

Correctiva

AM

Mejora

Tipo	Actividades	Responsables	Fecha Inicio	Fecha Final
AC	Impartir curso de sensibilización al SGC al Gerente de Operaciones, Jefe Operativo de Ventas y Jefe de Supply Chain	Vanessa V	16-abr-18	20-abr-18

AC	Reforzar capacitación de la metodología para identificar riesgos, incluyendo las partes interesadas identificadas en la ficha de proceso.	Vanessa V	23-abr-18	27-abr-18	
AC	Realizar nuevamente la identificación de riesgos y actualizar fichas de proceso	Jefe Operativo de Ventas, Gerente de Operaciones y Jefe de Supply Chain	30-abr-18	04-may-18	
AC	Revisar en la siguiente Auditoría Interna	Vanessa V/Carla Castillejos	01-jun-18	30-jun-18	

6. VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD

ACTIVIDAD:				
FECHA:				
REVISO:				
RESULTADOS:				
OBSERVACIONES:				
EVIDENCIAS:				

7. APLICA A OTRAS AREAS LA ACCION CORRECTIVA, O EXISTEN NO CONFORMIDADES SIMILARES O QUE POTENCIALMENTE PODRÍAN OCURRIR

Revisar con el procesos de Crédito y Cobranza

8. CIERRE Y FELICITACION AL EQUIPO

Verificar modificación a :



Procedimientos
Instrucciones de Trabajo/Formatos
Riesgos y Oportunidades
Otros, Definir:
Fichas de Proceso

Responsable
Dueños de proceso

Fecha
Del 23 al 27 de Abril

FECHA DE CIERRE

--

CERRADA POR

--



ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

F2-PNO-GC-04_Rev04

Hoja:1 de 2

Folio: **AC-04 2018**

0. DETECCIÓN DEL PROBLEMA

Origen:

- ☐ Rechazo interno
☐ Rechazo del cliente
☐ Rechazo al proveedor
☒ Auditoría:
- ☐ Devolución
☐ Queja del Cte

Detectado en:

- ☐ Servicio ☐ SGC
☐ Producto
☐ Proceso
☐ Otro

Datos del cliente:

Cliente No Aplica
Contacto No Aplica
Teléfono/email: No Aplica

Datos del proveedor

Núm. PNC de Referencia:

No Aplica

Proveedor: NO APLICA

Contacto: NO APLICA

Comprador: NO APLICA

1. EQUIPO DE TRABAJO

Nombre	Cargo
1 Ariel Espinosa	Jefe de Importaciones
2 Marisela Martínez	Asistente de Importaciones

Nombre	Cargo
3 Jait C. Silva	Asistente de Calidad
4 Vanessa Velázquez Estefes	Líder de Gestión de Calidad

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Que (problema)

Objeto (producto, Sistema de Gestión, etc..)

Donde (proceso de, equipo, área)

Magnitud (pzs / % / ppm, no. Casos/Incidente, Accidente)

Cuando

La organización aplica de forma indistinta criterios para la evaluación, seguimiento del desempeño y la re-evaluación de los proveedores externos.

8.4.1 Generalidades del control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Adquisiciones (importaciones)

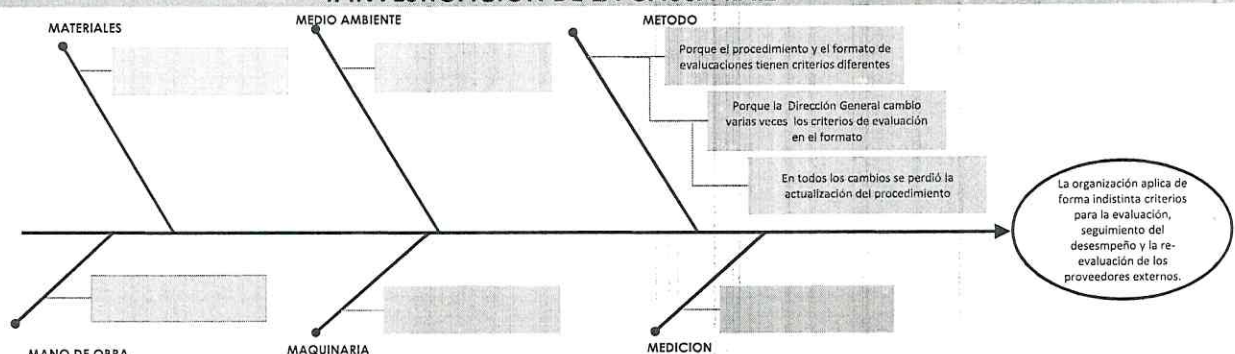
No conformidad menor

Fecha Del 4 al 6 de abril de 2018

3. ACCIÓN CONTENEDORA

Actividad	Responsable:	Fecha compromiso	Fecha de cierre
1. Realizar acción correctiva	Vanessa Velázquez	10-abr-18	10-abr-18

4. INVESTIGACIÓN DE LA CAUSA RAZ



#	Principales causas identificadas	Prioridad 1-3 ALTO, 4-6 MEDIO, 7-9 BAJO
1	En todos los cambios realizados por la Dirección General se perdió la actualización del procedimiento	1
2		
3		

5. IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CORRECTIVA

Tipo de Acción: **AC** Correctiva **AM** Mejora

Tipo	Actividades	Responsables	Fecha Inicio	Fecha Final
------	-------------	--------------	--------------	-------------

AC	Modificar el procedimiento de evaluación de proveedores PNO-CO-03 con los criterios actuales definidos en el formato de evaluación de proveedores F1-PNO-CO-03	Ariel Espinosa	11-abr-18	16-abr-18	
AC					
AC					
6. VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD					
ACTIVIDAD:					
FECHA:					
REVISO:					
RESULTADOS:					
OBSERVACIONES:					
EVIDENCIAS:					
7. APLICA A OTRAS AREAS LA ACCION CORRECTIVA, O EXISTEN NO CONFORMIDADES SIMILARES O QUE POTENCIALMENTE PODRÍAN OCURRIR					
8. CIERRE Y FELICITACION AL EQUIPO					
<div> <div> Verificar modificación a : <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> Procedimientos Instrucciones de Trabajo/Formatos Riesgos y Oportunidades Otros, Definir: Fichas de Proceso </div> </div> <div> <div> Responsable Jefe de Importación </div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div> <div> <div> Fecha 16-abr-18 </div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div> <div> <div> FECHA DE CIERRE </div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div> <div> <div> CERRADA POR </div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div>					



ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

F1-PNO-GC-04_Rev04

Hoja:1 de 2

Folio: **AC-03 2017**

0. DETECCIÓN DEL PROBLEMA

Origen:

- ☐ Rechazo interno
☐ Rechazo del cliente
☐ Rechazo al proveedor
☒ Auditoría: Externa IMNC ISO 9001:2015
- ☐ Devolución
☐ Queja del Cte

Detectado en:

- ☐ Servicio ☐ SGC
☐ Producto
☐ Proceso
☐ Otro

Datos del cliente:

Cliente

Contacto

Teléfono/email:

Datos del proveedor

Proveedor:

Contacto:

Comprador:

Núm. PNC de Referencia:

Informe de Referencia

PAC :

Ref. Cliente:

Núm. Concesión:

1. EQUIPO DE TRABAJO

Nombre	Cargo	Área
1 Lorena Escalona	Asistente de Calidad	Calidad
2 Vanessa Velázquez	Líder de Gestión de Calidad	Calidad
3 Carla Castillejos	Auditor Líder	Telemarketing
4		
5		

Nombre	Cargo	Área
6		
7		
8		
9		
10		

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Que (problema)

Objeto (producto, Sistema de Gestión, etc..)

Donde (proceso de, equipo, área)

Magnitud (pzs / % / ppm, no. Casos/Incidente, Accidente)

Cuando

La auditoría interna realizada el 23 de agosto al 07 de Septiembre 2017 no proporciona información acerca de si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con los requisitos de la norma de referencia

Sistema de Gestión de Calidad

9.2.1 Auditoría Interna

Auditorías Interna No.12

Fecha

21-Diciembre del 2017

Hora

N/A

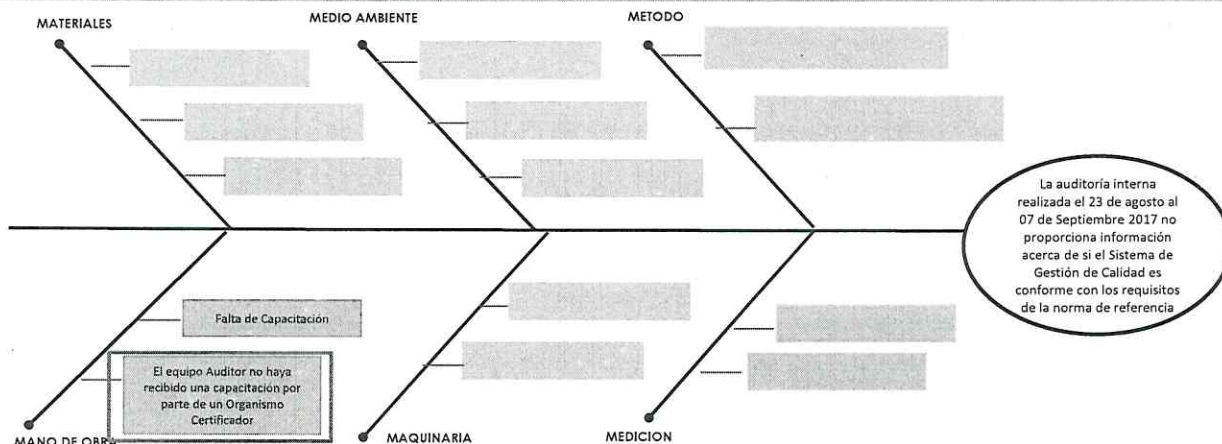
Turno/subproceso, etc..

N/A

3. ACCIÓN CONTENEDORA

Actividad	Responsable:	Fecha compromiso	Fecha de cierre
Realizar Auditoría Interna conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015	Equipo Auditor	Del 5 al 9 de Febrero del 2018	

4. INVESTIGACIÓN DE LA CAUSA RAIZ



Hoja: 2 de 2

#	Principales causas identificadas	Prioridad 1-3 ALTO, 4-6 MEDIO, 7-9 BAJO
1	El equipo Auditor de Pfeifer no había recibido una capacitación por parte de un Organismo Certificador	1
2	Falta de Capacitación	2

5. IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CORRECTIVA

Tipo de Acción:

AC

Correctiva

AM

Mejora

Tipo	Actividades	Responsables	Fecha Inicio	Fecha Final	
AC	Capacitar al Equipo Auditor en la norma ISO 9001:2015	Bureau Veritas	7 de Octubre-2017	4 de Noviembre-2017	
AC	Realizar Auditoría Interna y revisar cumplimiento a requisitos de la norma ISO 9001:2015	Equipo Auditor	5 de Febrero del 2018	9 de Febrero-2018	
AC	Realizar formato de evaluación de auditores y evaluar el Desempeño del Equipo Auditor	Líder de Gestión de Calidad	12-Febrero del 2018	16 de Febrero 2018	
AC	Tomar acciones derivadas de la evaluación del desempeño del Equipo Auditor y Registrar en plan de formación.	Líder de Gestión de Calidad	19-Febrero del 2018	De acuerdo a cada Auditor	

6. VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD

ACTIVIDAD:				
FECHA:				
REVISO:				
RESULTADOS:				
OBSERVACIONES:				
EVIDENCIAS:				

7. APLICA A OTRAS AREAS LA ACCION CORRECTIVA, O EXISTEN NO CONFORMIDADES SIMILARES O QUE POTENCIALMENTE PODRÍAN OCURRIR

No aplica

8. CIERRE Y FELICITACION AL EQUIPO

Verificar modificación a :	Procedimientos	Responsable	Fecha	FECHA DE CIERRE
	Instrucciones de Trabajo/Formatos			
	Riesgos y Oportunidades			CERRADA POR
	Otros, Definir:			



ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

F1-PNO-GC-04_Rev04

Hoja:1 de 2

Folio: **AC-02 2017**

0. DETECCIÓN DEL PROBLEMA

Origen:

- ☐ Rechazo interno
☐ Rechazo del cliente
☐ Rechazo al proveedor
☒ Auditoría: Externa IMNC ISO 9001:2015
- ☐ Devolución
☐ Queja del Cte

Detectado en:

- ☐ Servicio
☐ Producto
☐ Proceso
☐ Otro
- ☐ SGC

Datos del cliente:

Cliente

Contacto

Teléfono/email:

Datos del proveedor

Proveedor:

Contacto:

Comprador:

Núm. PNC de Referencia:

Informe de Referencia

PAC:

Ref. Cliente:

Núm. Concesión:

1. EQUIPO DE TRABAJO

Nombre	Cargo	Área
1 Lorena Escalona	Asistente de Calidad	Calidad
2 Vanessa Velázquez	Líder de Gestión de Calidad	Calidad
3		
4		
5		

Nombre	Cargo	Área
6		
7		
8		
9		
10		

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Que (problema)

Objeto (producto, Sistema de Gestión, etc..)

Donde (proceso de, equipo, área)

Magnitud (pzs / % / ppm, no. Casos/Incidente, Accidente)

Cuando

La organización determino los riesgos de sus procesos, sin embargo no consideró las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el 4.2

Sistema de Gestión de Calidad

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Todos los procesos del SGC

Fecha 21-Diciembre del 2017

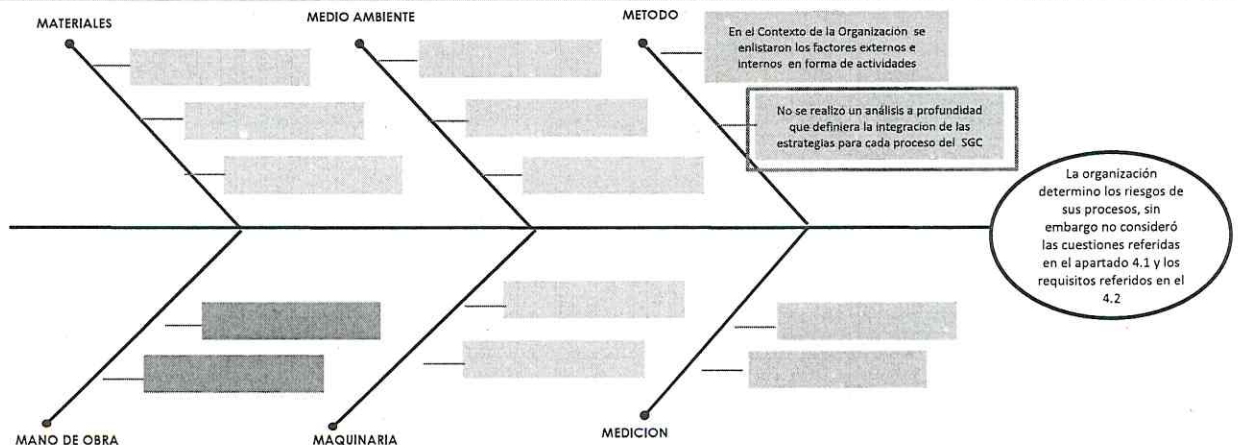
Hora N/A

Turno/subproceso, etc.. N/A

3. ACCIÓN CONTENEDORA

Actividad	Responsable:	Fecha compromiso	Fecha de cierre
Revisión del Contexto de la Organización.	Directores, Subdirector y Gerentes	31-ene-18	
Integrar los riesgos y oportunidades; así como los requisitos de las partes interesadas en cada proceso identificados en el Contexto de la Organización y la Matriz de Partes Interesadas.	Dueños de Proceso	31-ene-18	

4. INVESTIGACIÓN DE LA CAUSA RAZ



Hoja: 2 de 2

#	Principales causas identificadas	Prioridad 1-3 ALTO, 4-6 MEDIO, 7-9 BAJO
1	En el Contexto de la Organización se enlistaron los factores externos e internos en forma de actividades	2
2	No se realizó un análisis a profundidad que definiera la integración de las estrategias para cada proceso del SGC	1

5. IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CORRECTIVA

Tipo de Acción:

AC

Correctiva

AM

Mejora

Tipo	Actividades	Responsables	Fecha Inicio	Fecha Final
AC	Realizar análisis de contexto a profundidad	Directores, Subdirector y Gerentes	Segunda semana de Enero del 2018	31 de Enero del 2018
AC	Revisar Contexto de la Organización conforme a requerimientos de la norma ISO 9001:2015 en siguiente Auditoría Interna	Equipo Auditor	5 de Febrero del 2018	9 de Febrero del 2018
AC	Integrar las estrategias, riesgos y oportunidades en cada Proceso	Dueños de Proceso	15 Enero-018	31 de Enero del 2018
AC	Revisar la matriz de partes interesadas, identificar necesidades y expectativas.	Directores, Subdirector y Gerentes	Segunda semana de Enero del 2018	31 de Enero del 2018
AC	Revisar su integración en la siguiente Auditoría Interna, conforme a requerimientos de la norma ISO 9001:2015	Equipo Auditor	5 de Febrero del 2018	9 de Febrero del 2018

6. VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD

ACTIVIDAD:			
FECHA:			
REVISO:			
RESULTADOS:			
OBSERVACIONES:			
EVIDENCIAS:			

7. APLICA A OTRAS AREAS LA ACCION CORRECTIVA, O EXISTEN NO CONFORMIDADES SIMILARES O QUE POTENCIALMENTE PODRÍAN OCURRIR

8. CIERRE Y FELICITACION AL EQUIPO

Verificar modificación a :	Responsable	Fecha	FECHA DE CIERRE
<input type="checkbox"/> Procedimientos			
<input type="checkbox"/> Instrucciones de Trabajo/Formatos			
<input checked="" type="checkbox"/> Riesgos y Oportunidades	Líder de Gestión de Calidad		
<input type="checkbox"/> Otros, Definir:			
<input type="checkbox"/> Fichas de Proceso	Líder de Gestión de Calidad		
			CERRADA POR

No conformidad menor		Causa	Plan de Acción	Fecha compromiso	Responsable
1. La organización no ha concluido con la determinación de las entradas y salidas de algunos de sus procesos.	En espera de terminación de implementación del módulo SAP en embarques	Terminar Ficha de Proceso de Embarques y Sistemas	15 de Enero del 2018	Dueños de Proceso	
2. La organización aún no cuenta con información sobre las mediciones y los indicadores de desempeño de algunos de sus procesos; así como sus criterios para evaluar su eficacia.	Se construyeron los indicadores después de la culminación de la implementación de SAP por módulos, se esta validando la información que arroja el sistema para determinar indicadores confiables	Terminar Indicadores y definir targets de los procesos faltantes	15 de Enero del 2018	Dueños de Proceso	

