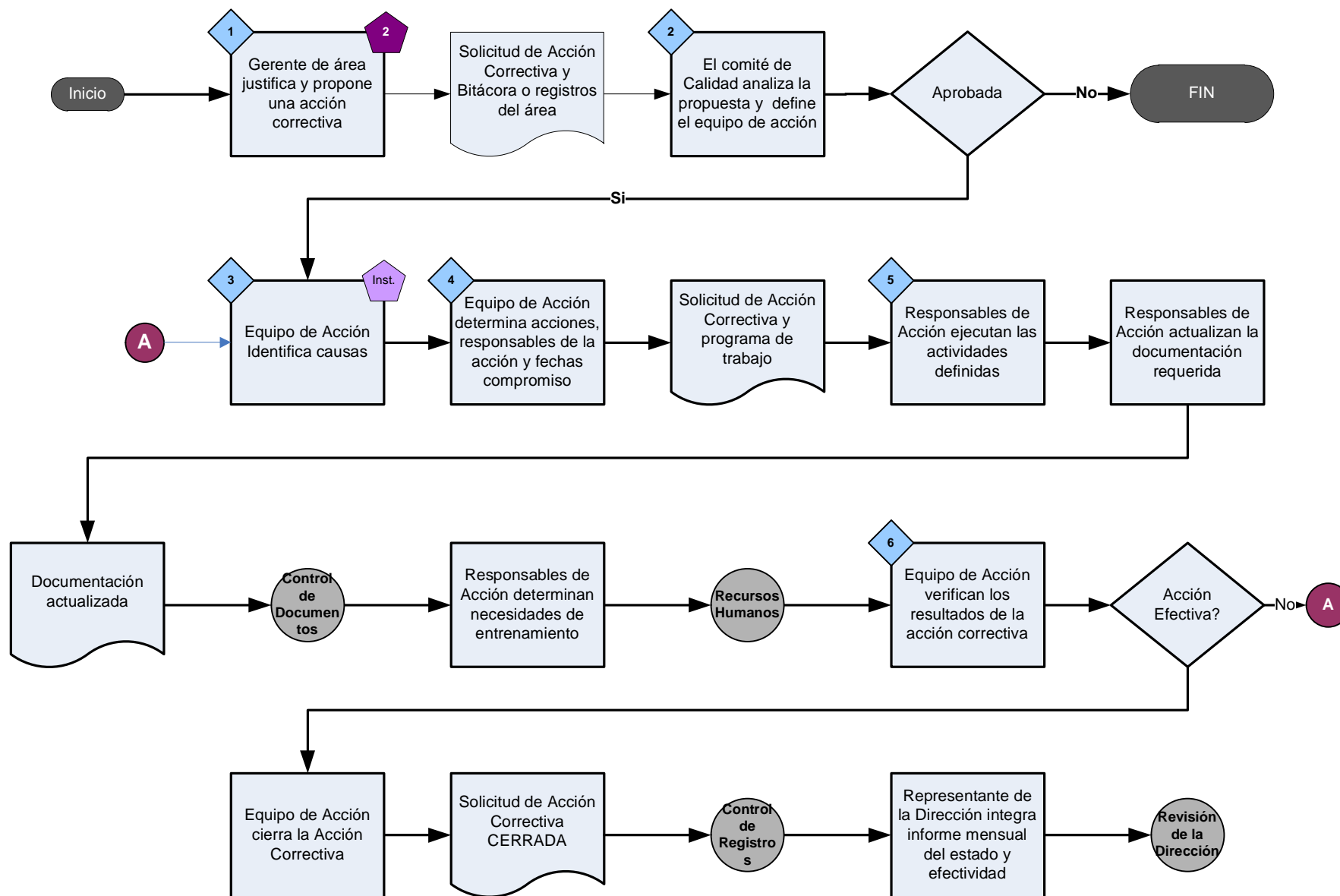








Acciones Correctivas , Preventivas y De Mejora

Alcance: Aplica a todas las áreas de Organización Aduanal de Querétaro en las que se detecten No Conformidades.

Procedimiento

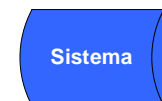
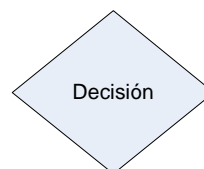
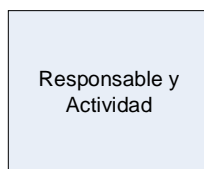
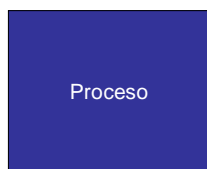
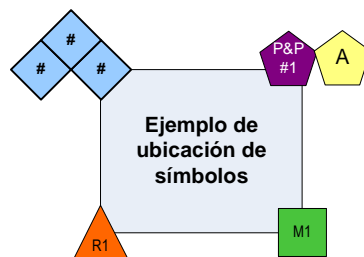


	Gerente de área, puede identificar una no conformidad (real o potencial) que puede derivar en una Acción Correctiva o Preventiva. En general, una no conformidad se puede identificar durante el desarrollo de todos los procesos de la empresa a través de: rechazos internos, resultados de auditorías internas, quejas de los clientes, inspecciones, etc.
	Comité de Calidad analiza la información y datos estadísticos disponibles con relación a la no conformidad, Real o potencial y define el equipo , de ser necesario representantes de clientes o proveedores y registra en la primera sección de la solicitud de Acción Correctiva.
	Equipo de Acción realiza el análisis de causas. Los resultados del trabajo realizado por cada Equipo de Acción se anexan a la Solicitud de Acción Correctiva O Preventiva
	Como resultado de la identificación de causas, el Equipo de Acción establece las acciones específicas y responsables de las mismas en un programa de trabajo
	De acuerdo con el Programa de Trabajo definido, los responsable realizan las acciones requeridas y de ser necesario actualizan la documentación (Procedimiento, Instrucción, Formato, etc.) y, en su caso, determinan necesidades de entrenamiento.
	Toda vez definida la acción correctiva o Preventiva, actualizada la documentación y entrenado el personal, el Equipo de Acción verifica en la practica los resultados de la acción correctiva tomada. En caso de encontrarse que no es efectiva, el Equipo reinicia los trabajos de identificación de causas de la no conformidad. En caso de resultar efectiva, Solicita el cierre al Comité de Calidad.

	Todo reclamo o queja del Cliente genera una Acción Correctiva.

Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Donde se mantiene	Por cuanto tiempo
Bitácora o registros del área	Dueño de cada proceso	Archivo en el lugar del dueño del proceso	1 año
Solicitud de acción correctiva CERRADA (Incluye el Plan de Trabajo del Equipo de Acción, así como los resultados obtenidos)	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	Archivo en el área de Comercialización	1 año

Diagramas de Flujo de Procedimientos - Simbología



Referencia a una Política



Actividad de Control:



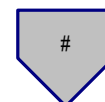
Información adicional para clarificar la actividad



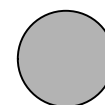
Riesgo
Utilizar este símbolo cuando se identifique un riesgo de control en la actividad



Mejora
Utilizar este símbolo cuando se identifique una mejora para la actividad



Conector para una página dentro del procedimiento



Conector para un procedimiento diferente



Conector para un proceso externo



Conector dentro de la misma página