 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO    PAD-8.5-01	REV. D
	PROCEDIMIENTO	03/2009
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Página 1 de 5
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		
ELABORO Giovana Rodríguez González		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

### REGISTRO DE REVISION


REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	06/2007	N/A	EMISION ORIGINAL	Director Ejecutivo
B	01/2008	6.1.7,6.3.8, 6.5,6.5.1,6.5.2, 6.6	Se solicitan firmas a los responsables, presentar en las juntas ISO el estado de las acciones	Director Ejecutivo
C	07/2008	6.7 y 6.7.1	En caso de reportes de acción sin seguimiento se levantara un acta administrativa	Director Ejecutivo
D	03/2009	2.1,3.1,6.3,6.3.1,6.3.2,6.3.4, 6.3.5,6.3.6,6.3.7,6.3.8,6.4.1, 6.5,6.5.4,6.5.10,6.6,6.6.1,6.7, 6.7.1y 6.7.2	Se anexan responsabilidades de control de documentos	Director Ejecutivo

### DISTRIBUCION

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| ■ DIRECCION EJECUTIVA        | ■ ADMINISTRACION         |
| ■ GERENCIA DE SERVICIO (2)   | ■ GERENCIA DE POST-VENTA |
| ■ TALLER DE SERVICIO (3)     | ■ GERENCIA COMERCIAL     |
| ■ ALMACEN DE REFACCIONES (3) | ■ GERENCIA DE VENTAS     |

FAD-4.2-02C

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD4.2-02. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO    PAD-8.5-01	REV. D
	PROCEDIMIENTO	03/2009
	<b>ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVA</b>	Página 2 de 5
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000</b>		

## 1 PROPOSITO

- 1.1. Ejecutar actividades que permitan eliminar las causas de no conformidades o posibles no conformidades.

## 2 ALCANCE

- 2.1. Aplica al Auditor Líder, Control de Documentos, Representante de la Dirección, Gerentes y todos los Colaboradores de IBC.

## 3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 Originador: Es el colaborador que identifica una no conformidad o situación latente de considerarse como no conformidad.
- 3.2 Responsable de la acción: Es el colaborador que sea identificado como responsable de dar seguimiento al reporte de acción hasta lograr el cierre de la misma.
- 3.3 IBC: International de Baja California
- 3.4 Cerrar la acción: Concluir el seguimiento de un FAD-8.5-01
- 3.5 No Conformidad: Situación en la ejecución de los procedimientos que ocasiona que no se cumpla el mismo.
- 3.6 Carpeta de Acciones: Carpeta donde se resguardan los registros de los FAD-8.5-01

## 4 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1 FAD-8.5-01            Reporte de Acción
- 4.2 FAD-8.5-02            Base de datos
- 4.3 FAD-4.2-04            Cambio o Cancelación de Documentos

## 5 EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 Paquetería Windows


## 6 RESPONSABILIDADES

### ETAPA DE CREACION

- 6.2 Es responsabilidad del Colaborador Originador:
  - 6.2.1 Cuando encuentra una no conformidad:
    - 6.2.1.1 Solicitar a Control de Documentos un FAD-8.5-01
    - 6.2.1.2 Elaborar el FAD-8.5-01 anotando la clasificación en la etapa de creación el proceso generador, la descripción del problema, nombre y firma.
    - 6.2.1.3 Entregar a Control de Documentos.

FAD-4.2-03A

Doc. Rel. PAD-4.2-01. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO    PAD-8.5-01	REV. D
	PROCEDIMIENTO	03/2009
	<b>ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVA</b>	Página 3 de 5
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000</b>		

6.3 Es responsabilidad del Auditor Líder:

6.3.1 Identificar en las auditorías internas las no conformidades generadas por desviaciones al sistema.

6.3.2 Elaborar un FAD-8.5-01 según lo encontrado en el punto anterior.

6.4 Es responsabilidad de Control de Documentos:

6.4.1 Llevar el control de los folios de los FAD-8.5-01.

6.4.2 Solicitar al representante de la dirección que designe en el FAD-8.5-01 al responsable de la acción.

6.4.3 Solicitar al Gerente del responsable de la acción su firma y fecha de enterado en el FAD-8.5-01.

6.4.4 Solicitar al responsable de la acción su firma y fecha de recibido en el FAD-8.5-01, sacar copia y entregar original a responsable de la acción.

6.4.5 Resguardar la copia del FAD-8.5-01 en la carpeta de acciones hasta la entrega del reporte original.

6.4.6 Mantener una base de datos electrónica de los FAD-8.5-01 y cada sábado subir al servidor X la actualización.

6.4.7 Mantener registros de las acciones de acuerdo al PAD-4.2-03, anexo A.

6.5 Es responsabilidad del Representante de la Dirección:

6.5.1 En el FAD-8.5-01.

6.5.1.1 Analizar y firmar el reporte para asignar al responsable de la acción

6.5.1.2 Anotar el requisito del sistema afectado.

6.5.1.3 Entregar a Control de Documentos.

**ETAPA SEGUIMIENTO**

6.6 Es responsabilidad del Gerente:

6.6.1 Firmar de enterado el FAD-8.5-01

6.7 El responsabilidad del responsable de la acción:


6.7.1 Llevar a cabo el seguimiento de la acción en el FAD-8.5-01 mediante:

6.7.1.1 Recibir y firmar el reporte de acción para su seguimiento

6.7.1.2 Entregar en un plazo máximo de 2 días hábiles, habiendo realizado el análisis de la causa, la corrección, la acción y la fecha compromiso de cierre.

6.8 Es responsabilidad del Auditor Líder:

6.8.1 Levantar actas de investigación administrativa cuando:

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO      PAD-8.5-01	REV. D
	PROCEDIMIENTO	03/2009
	<b>ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVA</b>	Página 4 de 5
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000</b>		

6.8.1.1 El responsable de la acción no entregue la respuesta después de 5 días hábiles de recibida la acción.

6.8.1.2 El responsable de la acción tiene un FAD-8.5-01 vencido a más de 30 días

#### ETAPA CIERRE

6.9 Es responsabilidad del Responsable de la acción

6.9.1 Llevar a cabo para el cierre de la acción:

6.9.1.1 Entregar a Control de Documentos evidencia para cerrar la acción (documentos, memorandums, fotografías, etc.), y anotar las evidencias entregadas en el FAD-8.5-01.

6.9.1.2 Si se requiere un cambio en la documentación debe de llevarse a cabo con el FAD-4.2- 04 solicitudes de cambio o cancelación.

6.9.1.3 Si requiere modificar la fecha compromiso debe anotarlo en el punto 2.5 del FAD-8.5-01.

6.10 Es responsabilidad del originador:

6.10.1 Cerrar la acción indicando el cierre en el punto 3.1 del FAD-8.5-01 cuando se tenga la evidencia que indica que se han realizado las actividades necesarias para que la no conformidad no vuelva a ocurrir

6.11 Es responsabilidad del Control de Documentos:

6.11.1 Llevar al colaborador originador de la acción el FAD-8.5-01 para cierre.

6.11.2 Identificar el status de cierre en el FAD-8.5-02 cuando el originador la haya cerrado.

6.11.3 Cuando el FAD-8.5-01 este completo, solicitar al Director Ejecutivo su firma de enterado.

6.12 Es responsabilidad del Director Ejecutivo:


6.12.1 Firmar el reporte en el punto 3.3 del FAD-8.5-01 cuando la información en el documento este completa, no necesariamente deben estar cerradas.

6.13 Es responsabilidad del Representante de la Dirección:

6.13.1 Cerrar las acciones cuando, respecto al análisis realizado se tenga la evidencia para el cierre y:

6.13.1.1 El colaborador originador se haya separado de la empresa

6.13.1.2 El colaborador originador se encuentre en ausencia por más de 3 días, cualquiera que fuera la causa.

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO    PAD-8.5-01	REV. D
	PROCEDIMIENTO	03/2009
	<b>ACCIONES CORRECTIVA Y PREVENTIVA</b>	Página 5 de 5
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000</b>		

6.13.1.3 El responsable de la acción solicite por correo al Representante de la Dirección el análisis de la acción, puesto que considere que ha sido suficiente la evidencia presentada.

6.14 Cualquier inconveniente no resuelto en los FAD-8.5-01 serán señalados en la juntas ISO.