**1. OBJETIVO**

Planificar y ejecutar de una manera sistemática y ordenada las acciones preventivas, correctivas u oportunidades de mejora que se evidencien en la Organización.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a las acciones correctivas y preventivas que se determinan para controlar las desviaciones de los procesos

**3. DEFINICIONES**

**Requisito**: Necesidad o expectativa generalmente implícita u obligatoria

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable antes que se presente.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real detectada u otra situación indeseable después de ocurrida.

**Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar una actividad ya existente que cumple de antemano con los requisitos que exige el Sistema de Gestión.

**Lluvia de ideas:** Es un método estadístico para hallar las causas que originan problemas o desviaciones del sistema de Integrado de gestión.

**.4. NORMAS Y POLITICAS:**

* Los encargados de cada proceso son los responsables de controlar las desviaciones

**5. PROCEDIMIENTO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Responsable** | **Actividades** |
| Personal de La Empresa | Identifica una acción Correctiva, Preventiva o de Mejora en:  • Auditoria externa;  • Auditoria interna;  • Revisión por la Dirección;  • Control del Producto No Conforme;  • Seguimiento Objetivos e Indicadores de los Procesos;  • Medición de satisfacción del Cliente;  • Manejo de Quejas y Reclamos del Cliente;  • Cualquier solicitud presentada por el personal de la empresa;  Para este último ítem, la empresa aplica permanentes herramientas de comunicación tales como:  • Reuniones periódicas con el personal. |
| Auditor | Llena únicamente la primera parte de la Solicitud de Acción, RE XXXX1, donde describe la no conformidad o propuesta de mejora.  En el caso de que esta solicitud se genere como resultado de una Auditoría, se llenan los casilleros de: Proceso, Auditado, Auditor y Contraparte;  De lo de contrario únicamente llena: Área y Persona Solicitante.  Finalmente, es importante registrar la firma del solicitante o auditado. |
| Personal de La Empresa | Entrega la Solicitud Acción, REXXXXX, llena al responsable definido para su tratamiento:  En Obra – Responsable de SGC designado;  En Oficinas – Representante de la Dirección del SGC; |
| Representante de la Dirección (SGC) | Recibe y revisa la Solicitud de Acción, RE XXXXX , definiendo si es una Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora.  Registra la apertura de la Solicitud en el archivo electrónico: Matriz de Solicitudes de Acción, RE XXXX, (El Representante de la Dirección). |
| Dueño del proceso | Reúne a los involucrados en el proceso para analizar las causas del problema mediante la herramienta estadística: Lluvia de Ideas .  Para el caso de solicitudes de acción de mejora, no es necesario realizar el análisis en la parte posterior del formulario, ya que no se está planteando un problema. |
| Responsable del proceso | Determinada la causa raíz, se proponen acciones a tomar que eliminen dichas causas.  Se realiza el plan de acción, se Identifica al responsable de la actividad propuesta y el plazo de cumplimiento.  Nota: Se debe describir una acción a ejecutar por cada causa que provoca el problema o no conformidad. |
| Auditor Interno | Revisa el Plan de Acción. En caso de que las acciones sean no controlaron el problema, se debe regresar a analizar la causa raíz.  Revisado el cumplimiento del plan de acción y verificado por el auditor interno y verificado que las acciones controlaron la desviación enviar al Representante del Sistema para su cierre |
| Representante de la Dirección | En caso de evidenciarse que la acción fue tomada y fueron efectivas las acciones para controlar la desviación, registra en la tercera parte del formulario, el cierre de la No Conformidad.  El Representante de la Dirección registra en la Matriz de Solicitudes de Acción, RE XXXXX. |

**6. REFERENCIAS**

N/A

**7. REGISTROS**

N/A

**8. ANEXOS**

N/A

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**

