



# PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Código: PR-IS-GC-05

Página 1 de 14

Fecha de Revisión:  
Febrero de 2016

Versión vigente: 9

## GERENCIA DE CALIDAD

### ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETIVO: .....	1
2. ALCANCE: .....	1
3. DEFINICIONES: .....	1
4.- RESPONSABILIDADES: .....	3
5. DESARROLLO: .....	4
6. DOCUMENTOS APLICABLES: .....	5
7. ANEXOS .....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS: .....	5
9. DIAGRAMA DE FLUJO: .....	6

### 1. Objetivo:

Establecer una metodología que permita solucionar de manera eficaz y eficiente cualquier incumplimiento; real o potencial en el Sistema de Gestión de la Calidad.


### 2. Alcance:

Aplica a la toma de correcciones, acciones correctivas, preventivas o de mejora que se requiera para el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3. Definiciones:

- Conformidad: Es el cumplimiento a un requisito.
- No conformidad: (Mayor) Es el incumplimiento de un requisito.
- No conformidad: (Menor) Es el Incumplimiento parcialmente a un requisito
- Corrección: Es la Acción tomada de forma inmediata para eliminar situaciones potencialmente indeseables.
- Hallazgos: es el resultado de evaluar una evidencia contra un criterio.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	Ing. Ana Cecilia Zarate Bautista Líder Auditor	Dr. Ricardo Scherren Reus. Gerente de Calidad.	Dr. Benjamín Becerra Rodríguez Director AHCFAA

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	Código: PR-IS-GC-05
		Página 2 de 6
<b>GERENCIA DE CALIDAD</b>		Fecha de Revisión: Febrero de 2016
		Versión Vigente: 09

- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Evidencia de la Auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para los criterios de auditoria y que son verificables.
- **Auditor:** Personal calificado e independiente al área auditado que realiza auditorias al Sistema de Calidad.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. (La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva; se toma para prevenir que vuelva a producirse.)
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar el origen de una no conformidad detectada u otra situación indeseable que impacte el proceso y/o procedimiento, misma que requiere de un Análisis de la causa raíz.
- **Mejora:** Es un proceso continuo orientado a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos a través del uso de los hallazgos de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios y generalmente provienen de acciones correctiva y preventiva.
- **Observación:** Es la detección oportuna de una posible inconsistencia de un requisito (No afecta al sistema actualmente, sin embargo requiere de la atención y seguimiento adecuados)
- **Producto NO conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.



**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS,  
PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

Código: PR-IS-GC-05

Página 3 de 6

Fecha de Revisión:  
Febrero de 2016

Versión Vigente: 09

**GERENCIA DE CALIDAD**

**4.- Responsabilidades:**

**4.1 Elaboración y Actualización.**

Líder Auditor

**4.2 Aprobación.**


Representante de Dirección.

**4.3 Ejecución.**

Auditor Interno, Auditor en Formación, Líder Auditor, Personal responsable del proceso,  
Representante de Dirección.


**4.4 Supervisión.**

Líder Auditor, Representante de Dirección.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	Código: PR-IS-GC-05
		Página 4 de 6
	<b>GERENCIA DE CALIDAD</b>	Fecha de Revisión: Febrero de 2016
		Versión Vigente: 09

#### 5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Auditor Líder	Asigna auditor para dar seguimiento a la acción correctiva, preventiva y de mejora.
5.2	Auditor Interno	Se pone en contacto con el responsable del proceso para generar las acciones en base al hallazgo detectado.
5.3	Responsable del Proceso	Genera acciones mediante FT-IS-GC-13 Solicitud de Acción Correctiva, FT-IS-GC-14 Solicitud de Acción Preventiva, FT-IS-GC-15 Solicitud de Acción de Mejora.
5.4	Responsable del Proceso	Entrega al Auditor Interno las acciones generadas para su revisión.
5.5	Auditor Interno	Revisa las acciones, cumple con los requisitos? <b>Si:</b> Pasa al numeral 5.6 <b>No:</b> Regresa al numeral 5.3
5.6	Auditor Interno	Entrega al Auditor Líder las acciones para que dé el Visto Bueno.
5.7	Auditor Líder	Revisa contenido de las acciones: <b>Si:</b> Pasa al numeral 5.8 <b>No:</b> Regresa al numeral 5.5
5.8	Auditor Líder	Entrega las acciones con Visto Bueno al Auditor Interno para su seguimiento con el responsable del proceso.
5.9	Auditor Interno	Realiza seguimiento a las acciones que fueron generadas cada 15 días naturales.
5.10	Auditor Interno	Después de haber concluido el seguimiento y quedando cerradas las acciones para la mejora del proceso, entrega el FT-IS-GC-13 Solicitud de Acción Correctiva, FT-IS-GC-14 Solicitud de Acción Preventiva, FT-IS-GC-15 Solicitud de Acción de Mejora, al Auditor Líder
5.11	Auditor Líder	Captura las acciones en el FT-IS-GC-17 de Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
5.12	Auditor Líder y/o Representante de Dirección.	Firma las acciones que ya se encuentran en estatus de cerrada.
5.13	Auditor Líder	Resguarda las acciones en una carpeta Leffort.
5.14	Representante de Dirección.	Presenta avances al director del AHCFEA en la reunión de cierre o antes si así lo requiere.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	Código: PR-IS-GC-05
		Página 5 de 6
	<b>GERENCIA DE CALIDAD</b>	Fecha de Revisión: Febrero de 2016
		Versión Vigente: 09

## 6. Documentos Aplicables:

Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad: Requerimientos.

MC-DG-01 Manual de Calidad

Bitácora electrónica.- Control de Correcciones

[FT-IS-GC-13](#) Solicitud de Acción Correctiva.

[FT-IS-GC-14](#) Solicitud de Acción Preventiva

[FT-IS-GC-15](#) Solicitud de Acción de Mejora.

[FT-IS-GC-17](#) Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

## 7. Anexos

N/A

## 8. Control de Cambios:

Versión vigente:	Fecha	Motivo
0	Septiembre 2004	Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad
1	Agosto 2007	Modificación del procedimiento
2	Julio 2008	Modificación del procedimiento
3	Octubre 2010	Migración de la Norma Internacional ISO 9001:2008
4	Enero 2011	Integración del mecanismo que evalúa la eficacia y eficiencia de las acciones
5	Agosto 2011	Mejora en las definiciones
6	Febrero 2013	Modificación de mejora al Procedimiento e inclusión del anexo I
7	Agosto 2013	Modificación de mejora al Procedimiento
8	Septiembre 2013	Mejoras al Procedimiento y cambio de codificación
9	Diciembre 2016	Modificación al Procedimiento.

