

Procedimiento

“Acciones Correctivas y Preventivas”

Elaboró

Lic. Alan Ríos Fajardo

Revisó

L.C. Rosa Santillán Bautista

Aprobó

Ing. Francisco Ríos Maldonado

Datos de Control	PR-RD-03
Copias asignadas a:	Fecha de emisión: 14-06-2012
Puesto:	No. De Copia:

Procedimiento	N.C.	PR-RD-03
“Acciones Correctivas y Preventivas”	FFCHA	14-06-2012
	VERSION	00
	PÁGINA	2 DE 10

1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

2. OBJETIVO

3. ALCANCE

4. REFERENCIA

5. DEFINICIONES

6. RESPONSABILIDADES

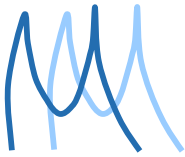
7. METODO

7.1. DIAGRAMA DE FLUJO

7.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

8. REGISTRO

9. ANEXO



Procedimiento	N.C.	PR-RD-03
“Acciones Correctivas y Preventivas”	FECHA	14-06-2012
	VERSION	00
	PÁGINA	3 DE 10

1.- HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. de Página	Descripción del cambio	No. De Revisión

Procedimiento	N.C.	PR-RD-03
“Acciones Correctivas y Preventivas”	FECHA	14-06-2012
	VERSION	00
	PÁGINA	4 DE 10

2.- OBJETIVO

Describir la metodología para determinar, establecer, controlar y dar seguimiento a las acciones preventivas, a fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.

Describir la metodología para determinar, implantar, controlar y dar seguimiento a las acciones correctivas para eliminar las causas reales de no conformidades con objeto de subsanar su ocurrencia.

3.- ALCANCE

El Alcance de este procedimiento cubre a todas las áreas de la empresa, así como a los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.- REFERENCIAS

Manual de la Calidad de Mogel Fluidos, S.A. de C.V., Sección **8.5. Mejora**.

5. - DEFINICIONES

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.- Sistema de Gestión para dirigir y controlar una Organización con respecto a la Calidad.

ACCIÓN CORRECTIVA.-Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NO CONFORMIDAD.- Incumplimiento de un requisito.

REQUISITO.-Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

PROBLEMA.-Es la desviación con respecto a una norma o especificación donde se desconocen las causas.

ACCIÓN PREVENTIVA.-Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Procedimiento	N.C.	PR-RD-03
“Acciones Correctivas y Preventivas”	FECHA	14-06-2012
	VERSION	00
	PÁGINA	5 DE 10

6. RESPONSABILIDADES

Del Director General

- Supervisar el seguimiento a las acciones preventivas y correctivas efectuadas, durante la Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar las acciones correctivas / preventivas que le correspondan.

Del responsable de ejecutar la acción

- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Levantar el Reporte de Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva.
- Apegarse a lo establecido en este procedimiento.
- Reportar al responsable que determinó la acción, cualquier problema presentado para ejecutar la misma.
- Ejecutar la acción correctiva/preventiva.

De los Responsables de área.

- Determinar y aplicar las acciones correctivas y/o preventivas en su área de competencia.
- Establecer la acción correctiva necesaria a problemas reales.
- Establecer la acción preventiva necesaria a problemas potenciales.
- Investigar la causa raíz del problema real o potencial.
- Asignar un responsable para ejecutar la acción correctiva/preventiva.
- Realizar actividades de seguimiento para asegurarse que la acción correctiva/preventiva tomada sea efectiva.

De todo el personal de Mogel Fluidos, S.A. de C.V.

- Apoyar en la aplicación de acciones correctivas / preventivas para la eliminación de no conformidades.

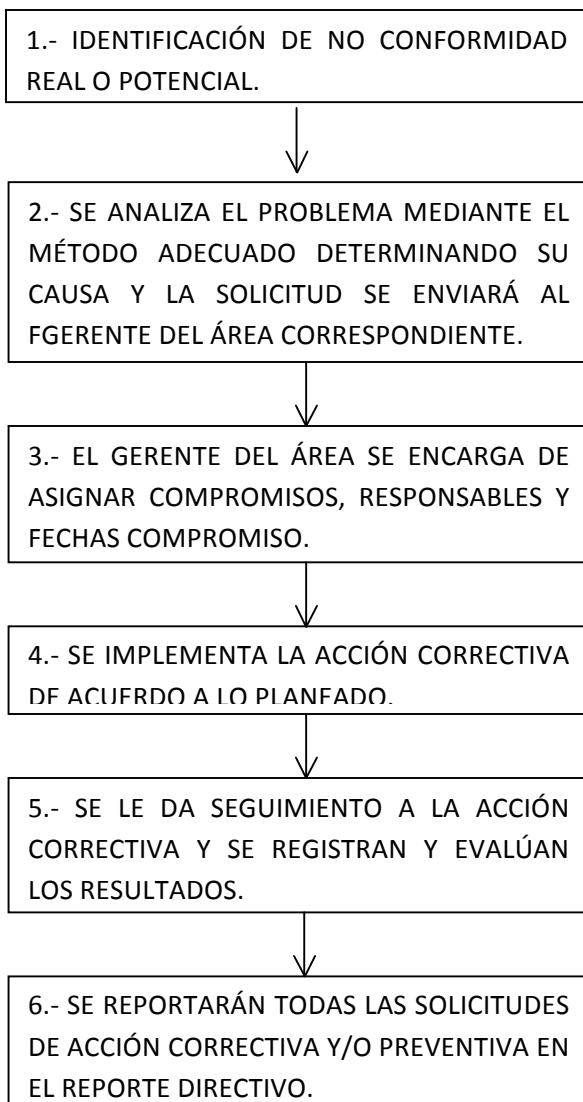
Del Representante de la Dirección.

- Coordinar la ejecución, seguimiento y cierre de las acciones correctivas y preventivas en las diferentes áreas de Mogel Fluidos.

Procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas”	N.C.	PR-RD-03
	FECHA	14-06-2012
	VERSION	00
	PÁGINA	6 DE 10

7.- METODO

7.1. DIAGRAMA DE FLUJO



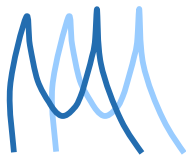
Procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas”	N.C.	PR-RD-03
	FECHA	14-06-2012
	VERSION	00
	PÁGINA	7 DE 10

7.2 Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción	Registro/ docto. de referencia
1	Representante de la Dirección	<p>Identifican no conformidades reales o potenciales relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, el proceso o el servicio, generados como resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición de la Satisfacción del cliente. • Quejas. • Auditorías Internas. • Auditorías Externas. • Entrevistas con el personal. • Seguimiento y medición de los procesos. • Producto no conforme. • Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad. • Análisis de datos. • Registros del sistema. • Sistema de Control Gerencial. 	
2	Representante de la Dirección / Personal de la Empresa	<p>Analiza el problema, determina las causas más viables que lo ocasionaron o que pueden ocasionar el problema y determina las acciones correctivas/preventivas registrando éstas en el Formato de Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva.</p> <p>Las acciones correctivas y/o preventivas serán de acuerdo con la magnitud de los problemas encontrados. La solicitud de Acción Correctiva / Preventiva deberá ser entregada a las siguientes áreas en función del origen:</p> <p><u>Gerente de Control y Ventas:</u> Para todo lo relacionado con Productos, Producción, Almacén, Laboratorio, Proyectos y Procesos y Ventas.</p> <p><u>Gerencia de Administración y Finanzas:</u> Para todo lo relacionado con Administración, Contabilidad, Finanzas, Facturación y Recursos Humanos.</p>	Anexo 1 Solicitud de acción correctiva/preventiva

Procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas”	N.C.	PR-RD-03
	FFCHA	14-06-2012
	VERSION	00
	PÁGINA	8 DE 10

Paso	Responsable	Descripción	Registro/ docto. de referencia
		<i>Gerencia de Compras:</i> Para todo lo relacionado con Adquisiciones.	
3	Gerencia a la que es entregada la Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva.	Se encarga de asignar tareas, responsables y fechas compromiso para la implementación de la Acción Correctiva o Preventiva.	Anexo 1 Solicitud de acción correctiva/ preventiva
4	Responsable de Ejecutar la Acción Correctiva / Preventiva.	Implementa la(s) Acción(es) Correctiva(s) o Preventiva(s) de acuerdo con el Plan de Acción descrito en la Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva.	Anexo 1 Solicitud de acción correctiva/ preventiva
5	Gerencia a la que es entregada la Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva y Representante de la Dirección.	Son responsables de coordinar el seguimiento de las acciones tomadas de acuerdo con la Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva, así como de registrar los resultados de estas acciones en dicho formato. Al final de cada acción correctiva / preventiva, deberá evaluarse su eficacia y, en su caso, tomar las acciones necesarias para que la no conformidad no vuelva a ocurrir. Los resultados de la evaluación de cada acción deberán asentarse en el Anexo 1 de este Procedimiento.	Anexo 1 Solicitud de acción correctiva/ preventiva
6	Representante de la Dirección	En el Reporte Directivo establecido en PR-GG-01 “Sistema de Control Gerencial”, deberán reportarse mensualmente las Solicitudes de Acción Correctiva o Preventiva que se hayan recibido, así como el avance en la implementación de estas acciones hasta su conclusión.	PR-GG-01 “Sistema de Control Gerencial



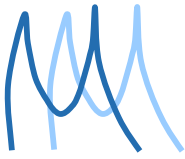
Procedimiento	N.C.	PR-RD-03
“Acciones Correctivas y Preventivas”	FECHA	14-06-2012
	VERSION	00
	PÁGINA	9 DE 10

8.- Registro

No. Control	Nombre	Responsable de conservarlo	Tiempo de retención	Forma de compilar	ME	Disposición Final
FO-RD-03	Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva	Representante de la Dirección, Gerencia a la que es entregada esta solicitud.	5 años	Junto con toda la documentación relativa a la implementación de la acción.	Papel o Electrónico	Destrucción

9.- Anexos

No.	Nombre del documento	No. De control
1	Solicitud de Acción Correctiva Preventiva	FO-RD-03



Mogel
Fluidos, s.a. de c.v.

Anexo 1

Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva

FO-RD-03

