

<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas		<b>Código:</b>	PG-8.5.2-AC	
		<b>Revisión:</b>	0	
<b>Elaboró:</b>	Coordinador de Calidad	<b>Autorizó:</b>	Delegado Estatal	
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		
<b>Fecha de Elaboración:</b>	11 de Julio de 2005	<b>Fecha de Autorización:</b>	12 de Julio de 2005	

## 1.0 RESPONSABLE

Coordinador de Calidad

## 2.0 PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para el manejo de acciones correctivas en los procesos definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 3.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los procesos del Conafe que están definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Aplicará desde la definición de las acciones correctivas hasta la verificación de la eficacia de dichas acciones.

## 4.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Las acciones correctivas deberán emitirse a partir de las no conformidades identificadas en la operación de los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, dependiendo de la criticidad e incidencia en los procesos declarados en el alcance y las cuales provengan de:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Medición de la satisfacción del beneficiario (incluyendo sus quejas).
- Análisis de datos.
- Seguimiento y medición de procesos y productos.
- Revisión de la dirección.
- Inconsistencia de los proveedores
- Incumplimiento de los objetivos de calidad

4.2 Las acciones correctivas serán consideradas como concluidas una vez que haya sido verificada la eliminación de la causa de la no conformidad.

4.3 El Delegado Estatal asigna al Representante de la Dirección para dar seguimiento a la verificación de la efectividad de las acciones correctivas que se implanten al interior de la misma.

4.4 Será responsabilidad del Representante de la Dirección emitir y cerrar los requerimientos de acciones correctivas, derivadas de medición de la satisfacción del beneficiario, análisis de datos, seguimiento y medición de los procesos o producto no conforme y de las revisiones de la dirección.

<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas		Código:	PG-8.5.2-AC	
		Revisión:	0	
Fecha de elaboración:	11 de Julio de 2005	Fecha de Autorización:	12 de Julio de 2005	

4.5 Será responsabilidad del titular del área del proceso o de su representante, aplicar las acciones correctivas, generadas en los procesos del SGC.

4.6 Será responsabilidad del titular del área del proceso o de su representante, coordinar, administrar y dar seguimiento a las acciones correctivas, generadas en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.7 Cuando la detección de no conformidades es resultado de la aplicación de alguna auditoría interna, será responsabilidad del Auditor Líder o Representante de la Dirección administrar, controlar y dar seguimiento al cierre de acciones correctivas, de conformidad con lo señalado en el Procedimiento Gobernador de Auditorías Internas de Calidad. (PG-8.2.2-AI-01), Formato RAC (FO-RAC-8.5.2-01), Listado RAC (FO-8.5.2-RAC-02) y Análisis de Causas para Solución de RAC (FO-8.5.2-RAC-03).

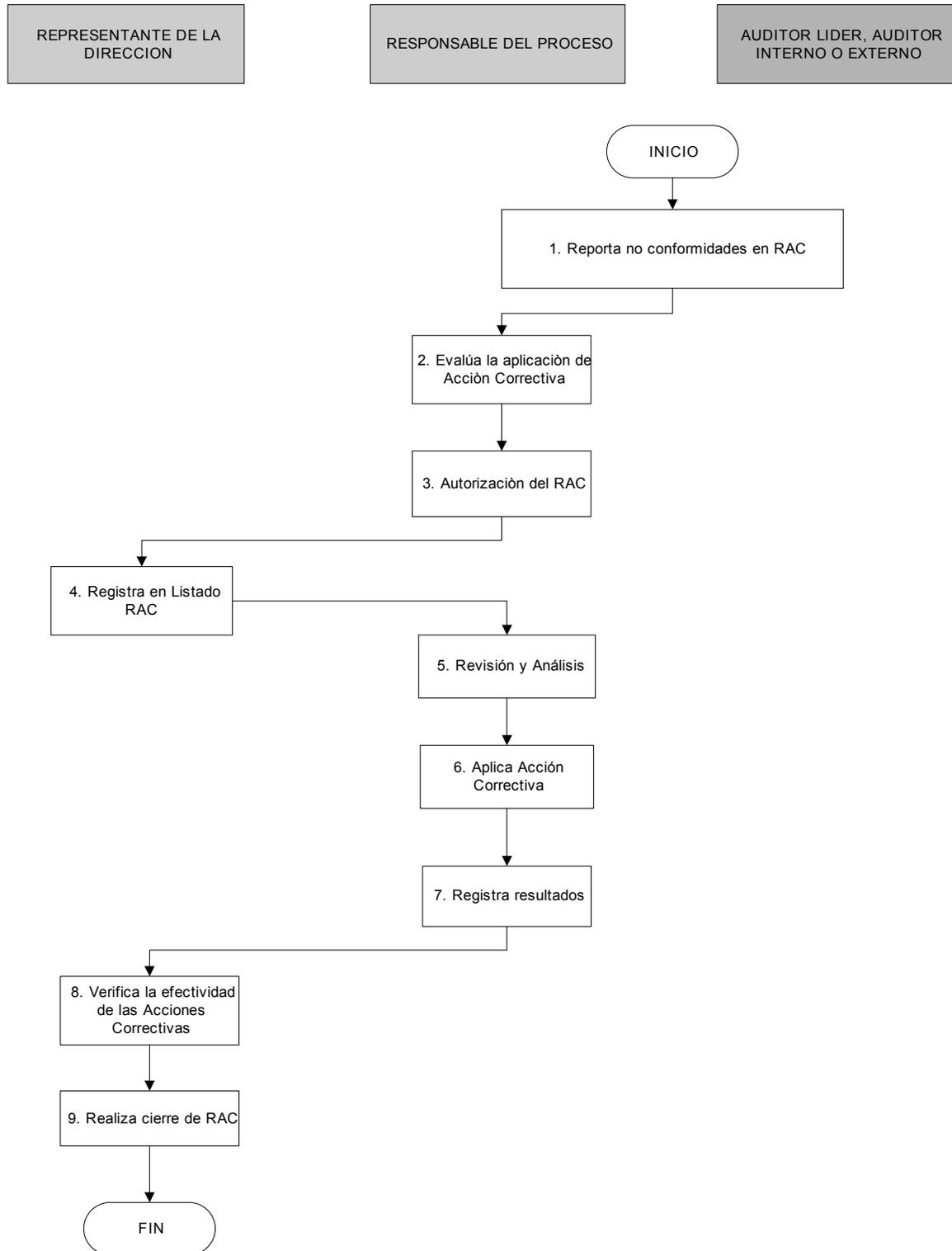
4.8 Las acciones correctivas serán consideradas como concluidas o cerradas una vez que haya sido verificada la eliminación de la causa de la no conformidad con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. La acción correctiva quedará sustentada con evidencia objetiva adjuntada al formato del Reporte de Acción Correctiva (FO-8.5.2-AC-01).

4.9 El responsable de la conservación y almacenamiento de las RACs y sus evidencias correspondientes será el coordinador de calidad, procurando que el responsable de la acción correctiva tenga copia de la misma.

4.10 Con la finalidad de demostrar que una acción correctiva fue consistente y efectiva, se realizará un seguimiento a las mismas en futuras auditorías internas.

<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas		<b>Código:</b> PG-8.5.2-AC	
		<b>Revisión:</b> 0	
<b>Fecha de elaboración:</b> 11 de Julio de 2005	<b>Fecha de Autorización:</b> 12 de Julio de 2005		

## 5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas		Código:	PG-8.5.2-AC	
		Revisión:	0	
Fecha de elaboración:	11 de Julio de 2005	Fecha de Autorización:	12 de Julio de 2005	

## 6.0 DESCRIPCIÓN

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Reporta no conformidades en RAC	1.1 Reporta al responsable del proceso correspondiente las no conformidades detectadas en el SGC mediante la emisión de un Reporte de Acción Correctiva (RAC), registrando los datos requeridos en la parte I “Emisión” del formato RAC (FO-8.5.2-AC-01)	Responsable del Proceso, Auditor Líder, Auditor Interno o Externo
2. Evalúa la aplicación de Acción Correctiva	2.1 Revisa las no conformidades. 2.2 Determina las causas de las no conformidades. 2.3 Evalúa la aplicación Acción Correctiva con base a la criticidad, incidencia y complejidad de la no conformidad y validación de la no conformidad.	Responsable del Proceso
3. Autorización del RAC	3.1 Determina la aplicación del RAC en coordinación con el Auditor Líder, Representante de la Dirección, Auditor Interno, según políticas, autorizando o rechazando según sea el caso.	Responsable del Proceso
4. Registra en Listado RAC	4.1 Registra en el listado de RAC y asigna el folio consecutivo para su control (FO-8.5.2-AC-02).	Representante de la Dirección
5. Revisión y análisis	5.1 Revisa y analiza, con base en registros, las causas que crearon la no conformidad, estableciendo a su vez la acción correctiva, y cuando se necesario se basa en el formato de análisis de causa para solución de RAC (FO-8.5.2-AC-03) y registra en la parte II “Análisis y solución de la no conformidad” del formato RAC (FO-8.5.2-AC-01); estableciendo, cuando sea necesario, un programa de actividades y compromisos en los que se indican acciones, responsables y fechas propuestas, tomando en cuenta la política 4.1 de este documento. Nota: El tiempo máximo para realizar el análisis de las causas y realizar el programa de actividades y compromisos no deberá exceder de 7 días hábiles.	Responsable del Proceso
6. Aplica Acción Correctiva	6.1 Aplica bajo control las acciones correctivas.	
7. Registra resultados	7.1 Registra los resultados de las acciones tomadas en la parte III “Verificación de la eficacia de la acción correctiva” del formato RAC (FO-8.5.2-AC-01).	Responsable del Proceso
8. Verifica la efectividad de las Acciones Correctivas	8.1 Con base a las fechas de cumplimiento de las acciones correctivas se verifica que hayan sido efectivas con respecto a la no conformidad, para incorporar nuevas contramedidas que resultaron efectivas para solucionar los problemas en los procedimientos, planes de calidad y documentos involucrados. 8.2 El seguimiento podrá ser realizado por medio de auditorías internas y el seguimiento a fechas compromiso.	Representante de la Dirección
9. Realiza cierre de RAC	9.1 Una vez realizado el registro de la evidencia se procederá al cierre del RAC, registrándolo en la parte IV “Cierre de la no conformidad” del formato RAC (FO-8.5.2-AC-01).	

<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas		Código:	PG-8.5.2-AC	
		Revisión:	0	
Fecha de elaboración:	11 de Julio de 2005	Fecha de Autorización:	12 de Julio de 2005	

## 7.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No.	Nombre y/o identificación	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento	Código (cuando aplique)
1	Procedimiento gobernador para medición de la satisfacción de la APEC y detección de quejas	Coordinador de Calidad	Todo el Personal	PG-8.2.1-APEC
2	Procedimiento gobernador para auditoría interna	Coordinador de Calidad	Personal de cada uno de los procesos	PG-8.2.2-AI
3	Procedimiento gobernador producto no conforme	Coordinador de Calidad	Personal de cada uno de los procesos	PG-8.3-PNC

## 8.0 REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Lugar de almacenamiento	Código (cuando aplique)	Disposición
RAC	Mientras no haya modificación	Coordinador de Calidad	Oficina de la Coordinación de Calidad	FO-8.5.2-AC -01	Se destruye
Listado RAC	Mientras no haya modificación			FO-8.5.2-AC-02	Se destruye
Análisis de causa para solución de RAC	Mientras no haya modificación			FO-8.5.2-AC-03	Se destruye

## 9.0 GLOSARIO.

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

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

**Emisor:** Persona que solicita una acción correctiva o preventiva; puede ser o no un auditor interno.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado en el SGC.

**Problema:** Conjunto de causas que evitan o dificultan la consecución de algo.

**Receptor:** Persona que recibe el requerimiento de acción correctiva.

**Requerimiento de Acción Correctiva:** Solicitud de la acción correctiva de alguna actividad con el fin de eliminar la causa de la no conformidad presentada.

**Verificación:** Actividad realizada para comprobar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implantadas.

### Abreviaturas:

**NC** = No Conformidad

**RAC**= Reporte de Acción Correctiva

## 10.0 CAMBIOS A ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio