

## 0. Contenido

1. Propósito	2
1.1 Objetivo	2
1.2 Alcance	2
2. Definiciones	2
3. Desarrollo	2
3.1. Identificación de las fuentes de corrección y mejoramiento	2
3.2. Redacción del reporte de desviación y oportunidad	2
3.3 Análisis de las causas	3
3.4 Plan de Acción	4
3.5 Cierre de acción	5
3.6 Registro de las acciones	5
4. Responsabilidades	5
5. Anexos	5
6. Diagrama de Flujo	6
7. Referencias	6
8. Hoja de Cambios	7

## 1. Propósito

- 1.1. **Objetivo.** Definir metodologías y criterios para identificar y analizar las causas de no conformidades reales o que potencialmente puedan ocurrir en el marco del sistema integrado de gestión empresarial.
- 1.2. **Alcance.** Este documento cubre las acciones correctivas, preventivas y de mejora planteadas en la gestión de calidad de la empresa a los siguientes aspectos:
  - Sistema de gestión de calidad (requisitos, procesos y documentos).
  - Requisitos del producto.
  - Relación con el cliente (Quejas y Reclamaciones).
  - Relación con los proveedores (materias primas, bienes tangibles, servicios).

## 2. Definiciones

- 2.1. **Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 2.2. **Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- 2.3. **Mejora Continua.** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- 2.4. **Evidencia Objetiva.** Datos que respaldan la evidencia o veracidad de algo.
- 2.5. **No Conformidad.** Incumplimiento de un requisito

## 3. Desarrollo

- 3.1. **Identificación de las fuentes de corrección y mejoramiento.** Existen varias situaciones que pueden llevar a la detección de una desviación o la posibilidad de que ocurra. A continuación se enuncian de forma más general las más frecuentes y representativas en la gestión de calidad:
  - Problemas que ya sucedieron o están sucediendo en los procesos, con el producto (novedades), con el cliente (Quejas y Reclamaciones).
  - Riesgos evidentes y cuantificables en los procesos, en la fabricación o uso del producto, en la relación con cliente o con la comunidad.
  - Posibilidad de mejorar el desempeño de un proceso que actualmente logra los objetivos propuestos. Generalmente, esta situación proviene de un análisis detallado de la capacidad del proceso.
- 3.2. **Control de Acciones.** Las detecciones deben documentarse con un grado de detalle que facilite la identificación del problema específico y la referencia con base en el cual se levanta. Una No Conformidad debe tener una evidencia y un criterio específicos, agrupados a partir de los siguientes elementos:

- No Conformidad real: hecho REAL + evidencia REAL + Requisito Incumplido
- No Conformidad potencial: hecho REAL + evidencia REAL + Requisito en riesgo de no ser cumplido.

Para formular la Oportunidad de Mejora, es recomendable analizarla desde 2 enfoques:

- Un aumento o potenciación de una situación que ya es favorable en la ejecución del proceso.
- Una disminución de los recursos empleados para lograr los objetivos del proceso (iguales o revisados).

Para llevar control acerca de las Acciones correctivas, preventivas y de mejora se cuenta con la tabla T-440-05, en la que se llevará seguimiento de las actividades hasta su culminación y seguimiento.

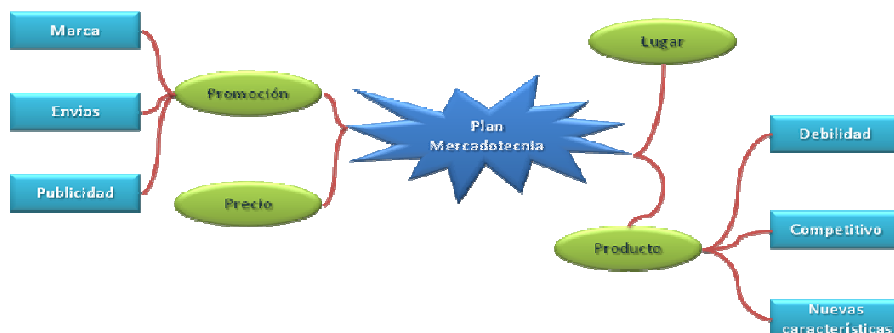
El llenado de dicha tabla tiene responsabilidad compartida:

- Aseguramiento de Calidad. Está a cargo de llevar las acciones/detecciones referentes al proceso productivo.
- Sistema de Gestión de Calidad. Llevar los Reclamos de cliente según procedimiento P-440-07.

3.3. **Análisis de causas.** Existen diversas herramientas y metodologías para identificar la(s) causa(s) de un problema reportado en una no conformidad. La mayor utilidad de tales técnicas se obtiene del trabajo conjunto del líder del proceso con su grupo de trabajo y un facilitador que modere la reunión.

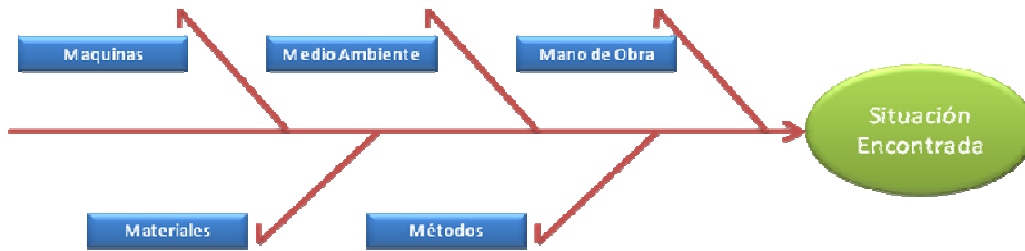
Algunas de las técnicas que [se pueden usar o su facilidad de manejo](#), se explican brevemente a continuación:

3.3.1. **Lluvia de ideas.** Cada participante del grupo de trabajo da su opinión sobre la situación encontrada (problema y/o solución) sin seguir un formato o direccionamiento específico. Al terminar la discusión se recogen las ideas y se clasifican de acuerdo con algún criterio establecido para obtener información relevante sobre la solución del problema.

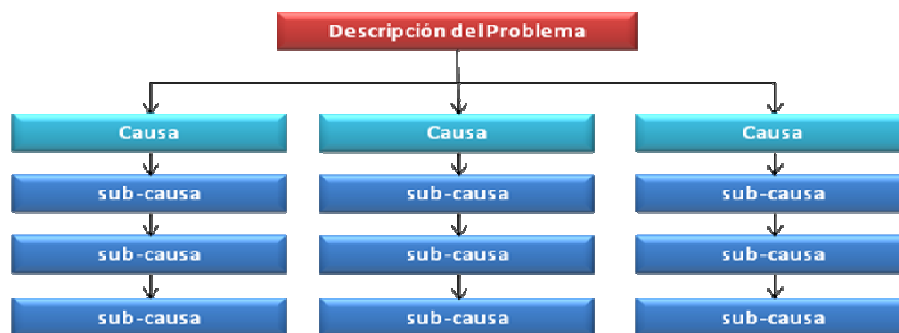


3.3.2. **Diagrama causa-efecto.** La técnica se conoce también como “espina de pescado” y consiste en analizar la situación encontrada con base en 5 aspectos fundamentales,

para cada uno de los cuales se plantean diferentes explicaciones acerca de cómo influyen en la situación encontrada.



3.3.3. **El diagrama de árbol.** Es una forma de resolver problemas en los que se tengan que tomar decisiones para poder determinar qué alternativas se tienen.



3.4. **Plan de Acción (acciones propuestas).** Una vez se ha identificado claramente el problema y sus causas más probables, se debe plantear una serie de acciones orientadas a eliminar dicha causa.

3.4.1. **Detección** de la no conformidad. Es el primer paso orientado a eliminar únicamente los efectos de la situación encontrada (p. ej. reponer material defectuoso, hacer una reparación que permita continuar el proceso, etc.).

3.4.2. **Actividades a ejecutar.** Deben estar orientadas a eliminar la causa del problema. Cuando se requiera la solicitud y aprobación de algún recurso adicional (sea económico, tiempo, asesoría experta), dicha tarea debe ser parte de las actividades del plan de acción propuesto.

3.4.3. **Responsable de las actividades.** Se deben designar explícitamente personas para realizar las actividades propuestas de acuerdo con la responsabilidad del cargo que ocupan y el alcance de la tarea requerida. Generalmente dichas personas hacen parte del grupo de análisis del problema o dependen de alguno de los miembros de dicho grupo.

3.4.4. **Plazo de ejecución del plan.** Es necesario establecer tiempos definidos para ejecutar cada una de las acciones propuestas y para completar todo el plan de acción, de manera que se puedan hacer revisiones periódicas al grado de implementación del plan o a la necesidad de modificaciones para asegurar que sea completado.

3.4.5. Indicador asociado. Es un elemento muy útil en las acciones preventivas y de mejora porque permite establecer un criterio objetivo y medible para verificar la eficacia del plan de acción propuesto. Se debería escoger algún indicador ya definido dentro de la gestión empresarial según el alcance del plan propuesto. Las acciones correctivas generalmente no tienen un indicador asociado, y el criterio de medición de la eficacia debería ser la no ocurrencia nuevamente del mismo problema.

3.4.6. Actividades de seguimiento. Deben estar orientadas a la verificación parcial o total del grado de ejecución del plan de acción propuesto (incluyendo el compromiso de los responsables y la ejecución de las tareas asignadas).

3.5. **Cierre de la acción.** Una vez completada la ejecución del plan de acción, se debe verificar su eficacia con base en los resultados de las mediciones según el criterio seleccionado. El cierre generalmente lo hace la persona que reportó la no conformidad o alguien del grupo de gestión de calidad de la empresa; nunca debería cerrar la acción la misma persona encargada de su ejecución para asegurar la objetividad de ésta actividad.

3.6. **Registro de las acciones.** Al cerrar la acción, se debe archivar toda la información relacionada con el análisis de causas y cierre de la acción con el fin de tener evidencia de la ejecución de acciones preventivas y de mejora al sistema de gestión.

**Nota:** En caso de no tener respuesta a las fechas compromiso contenidas en la tabla T-440-05, se procederá con el proceso de escalación.

#### 4. Responsabilidades

##### 4.1. Alta dirección

- Comunicar la importancia de mantener vigente la mejora continua en los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos para ejecutar las acciones requeridas.

##### 4.2. Líder de proceso o coordinador de área

- Analizar las propuestas de acciones a tomar, seleccionar la más adecuada y ponerla en consideración de instancias superiores cuando así se requiera.
- Realizar el seguimiento de las acciones tomadas y evaluar su efectividad.

##### 4.3. Supervisor Sistema de Gestión de Calidad

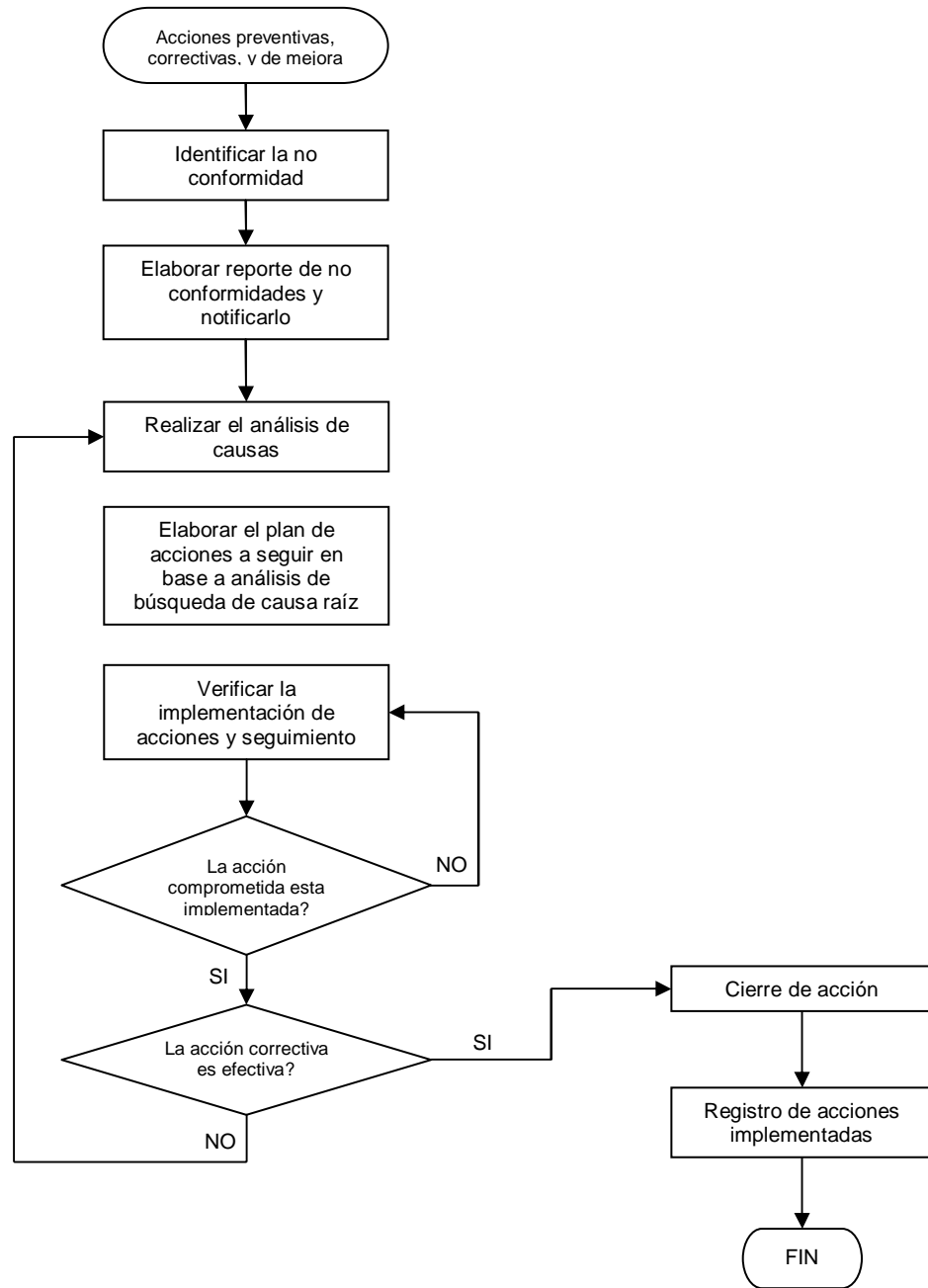
- Recopilar un resumen de las acciones de mejoramiento emprendidas dentro de todos los procesos del sistema de gestión de calidad, con el fin de ser presentadas en las reuniones de revisión gerencial.
- Realizar la divulgación de los planes de mejoramiento continuo y su efectividad.

#### 5. Anexos

N/A

### 6. Diagrama de Flujo.

Organización	Sistema de Gestión de Calidad
--------------	-------------------------------



### 7. Referencias

- 7.1. T-440-01. Lista Maestra de Documentos
- 7.2. T-440-05. Control de Acciones, correctivas y de mejora

Este documento contiene información propiedad de Amitech considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros o reproducción será bajo autorización específica.	No. de documento	P-440-04	Elaboro:	Patricia Jiménez
	Fecha de elaboración	08-Abr-2009	Aprobó:	Sergio Rangel
	Última modificación	24-Nov-2009	No. de revisión	C Pág. 6 de 7

