

**PROCEDIMIENTOS DE
LA UNIDAD DE MICRORREGIONES**



FO-DGPEO-001
Presentación

Procedimiento
Acciones Correctivas
Código: 212-PR-SGC-06

Área responsable del procedimiento: Dirección de Información de Programas Sociales

Objetivo(s):

Establecer una metodología que permita identificar, controlar y eliminar las causas de las No Conformidades reales dentro de un proceso con el propósito que no vuelvan a ocurrir.

Alcance: Este procedimiento aplica a todas las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones.

Fecha de documentación:	19 de Enero 2015
Revisión número:	11



Acciones Correctivas

Código: 212-PR-SGC-06

Responsables:

	Rol:	Denominación del Puesto en la Estructura Orgánica Vigente:
1.	<i>Personal de las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones</i>	<i>Personal adscrito a la Unidad de Microrregiones que funge como enlace y es asignado por su área para atender los requisitos del SGC.</i>
2.	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<i>Personal de apoyo cuyas actividades están supervisadas por la Dirección de Información de Programas Sociales y enfocadas a la Calidad y Mejora Continua.</i>
3.	<i>Responsable</i>	<i>Persona encargada de ejecutar las Acciones Correctivas.</i>
4.	<i>Equipo Auditor</i>	<i>Uno o más auditores que conducen una auditoría interna.</i>

Glosario:

1.	Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
2.	Auditoría	Es una técnica analítica que identifica los modos de falla, evalúa los efectos de las fallas, identifica las causas y detecta las variables significativas de un Sistema de Calidad.



Acciones Correctivas

Código: 212-PR-SGC-06

3.	Comité de Calidad	de Directores de la Áreas Certificadas dentro de la Unidad de Microrregiones.
4.	Documento	Información y su medio de soporte, se refiere a los registros de calidad, documentos de trabajo, manual de procedimientos, manual de calidad.
5.	Evidencia objetiva	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
6.	No Conformidad (NC)	Incumplimiento de un requisito.
7.	Producto	Resultado de un proceso.
8.	Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.



Acciones Correctivas
Código: 212-PR-SGC-06

Nú m.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
1.	<i>Personal de las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones</i>	<p>Revisa las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), generadas durante el proceso del producto o servicio dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Nota: En caso de necesitar apoyo en la elaboración del Reporte de Acción Correctiva, existe un documento de consulta “<i>Instructivo de Llenado de Acciones Correctivas y/o correcciones</i>”.</p>	<p>Instructivo de Llenado de Acciones Correctivas y/o correcciones</p> <p>IL-212-SGC-06-01</p> <p>1 semana</p>
2.	<i>Personal de las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones</i>	Determina las causas de las No Conformidades generadas en el proceso y lo registra en el Reporte de Acción Correctiva.	<p>Reporte de Acción Correctiva</p> <p>FO-212-SGC-06-01</p> <p>1 semana</p>
3.	<i>Personal de las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones</i>	Evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las No Conformidades no vuelvan a ocurrir.	1 semana
4.	<i>Personal de las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones</i>	<p>Determina e implementa las acciones necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir las No Conformidades y asigna uno o varios responsables para ejecutar las mismas.</p> <p>Nota: Al determinar la acción correctiva se asegura que sea apropiada a los efectos de la No Conformidad.</p>	1 semana



Acciones Correctivas
Código: 212-PR-SGC-06

Nú m.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
5.	<i>Personal de las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones</i>	Registra las acciones necesarias para asegurarse que no vuelvan a ocurrir, asigna los responsables de ejecutar las tareas y lo turna a la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad para su control.	Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01 1 semana
6.	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Registra y resguarda el Reporte de Acción Correctiva, para su identificación, control, seguimiento y firma.	Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01 Concentrado de Acciones Correctivas FO-212-SGC-06-02 1 semana
7.	<i>Responsable</i>	Ejecuta las acciones correctivas de acuerdo con lo establecido en el Reporte. Nota: El tiempo de ejecución puede variar dependiendo de la complejidad de cada acción.	Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01



FO-DGPEO-003
Descripción de Actividades

Acciones Correctivas
Código: 212-PR-SGC-06

Nú m.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
8.	<i>Equipo Auditor, y/o Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<p>Revisa y registra las evidencias objetivas de las acciones tomadas para la eliminación de las causas de las No Conformidades.</p> <p>Nota: En el caso de Acciones Correctivas derivadas de Auditoría Interna, la actividad la puede ejecutar el <i>Equipo Auditor</i>.</p> <p>Nota: El tiempo de revisión puede variar dependiendo del tiempo considerado para la ejecución de las acciones.</p>	<p>Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01</p>
9.	<i>Equipo Auditor, y/o Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<p>Verifica la eficacia de las mismas y determina si las causas de las No Conformidades se eliminaron con las acciones correctivas tomadas, ¿Elimina las No Conformidades detectadas?</p> <p>NO, ir al paso 1. SI, ir al paso 10.</p>	<p>Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01 1 semana</p>
10.	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<p>Registra y actualiza la fecha de cierre, en el Concentrado y en el Reporte, entrega una copia del reporte <i>al Responsable</i> o <i>al Personal de las áreas certificadas de la Unidad de Microrregiones</i> solicitando firme de recibido.</p>	<p>Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01, Concentrado de Acciones Correctivas FO-212-SGC-06-02 1 día</p>
Fin del Procedimiento			



FO-DGPEO-003
Descripción de Actividades

Acciones Correctivas
Código: 212-PR-SGC-06

Nú m.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
		TIEMPO TOTAL.- 07 semanas 1 día, el tiempo puede variar dependiendo de la complejidad de las Acciones Correctivas, por lo que en este indicador no se contempla el tiempo de las actividades número 7 y 8.	



FO-DGPEO-004

Descripción de Documentos de Trabajo

Acciones Correctivas

Código: 212-PR-SGC-06

Clave	Nombre del Documento de Trabajo	Responsable de Retención	Tiempo de Retención	Tipo de Documento
FO-212-SGC-06-01	Reporte de Acción Correctiva	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	1 año	Registro
FO-212-SGC-06-02	Concentrado de Acciones Correctivas	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	1 año	Registro
IL-212-SGC-06-01	Instructivo de Llenado de Acciones Correctivas y/o correcciones	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	1 año	Registro



FO-DGPEO-005
Historial de cambios

Acciones Correctivas
Código: 212-PR-SGC-06

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
01	31 / 10 / 03	Elaboración	-----
07	17/11/10	Se revisó y corrigió el diagrama de flujo	En atención a al hallazgo de la Auditoría Interna No.5
08	12/09/11	Se incluye en la actividad 9 un control para evidenciar la entrega del Reporte de acción correctiva a los responsables.	En atención a la acción de mejora No. 75 derivada de la Auditoría Interna No 6.
09	02-09-2013	Mejora general al procedimiento y actualización de la imagen institucional	Como parte de la mejora continua e implementación de los Lineamientos vigentes
10	02-05-2014	Se incluye un Instructivo de Llenado de Acciones Correctivas y Preventivas Secuencia de actividades idéntica a la norma ISO 9001:2008.	En atención a la observación de Auditoría Externa, mejora general al procedimiento
11	19-01-15	Mejora general al procedimiento Se incluye un Instructivo de Llenado de Acciones Correctivas y/o correcciones.	En atención a la observación de Auditoría Interna, mejora general al procedimiento