1. **OBJETIVO, ALCANCE.**

**1.1 Objetivo.**

Implantar efectivamente acciones correctivas o preventivas provenientes de problemas de no conformidades, para resolverlo efectivamente de una manera sistemática y en equipo para eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales.

**1.2 Alcance**

Este procedimiento es aplicable a todos los problemas provenientes de procesos internos, problemas de calidad y servicio con clientes y proveedores que afecten la calidad final del producto y/o servicio.

1. **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA.**
   1. **Acción correctiva.-** Acción tomada para corregir las causas de una no conformidad, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su ocurrencia.
   2. **Equipo de Mejora Continua.-** Es un grupo de personas formado con el objetivo de buscar una solución a los problemas que se presentan en la planta a través de juntas periódicas, la cual utiliza una metodología basada en actividades de prevención y detección.
   3. **Análisis y solución de problemas.-** Es un método ordenado con orientación en equipo para resolver problemas basándose en hechos y opiniones personales. Normalmente las soluciones creativas y permanentes requieren aportaciones de varias actividades.
   4. **Evidencia Objetiva.-** Información que puede ser probada como verdadera, basada en hechos obtenidos por medio de observación, medición, prueba y otros medios.
   5. **Acción preventiva.**- Actividades realizadas para eliminar las causas de una no conformidad, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su ocurrencia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboro:**  Lic. Abigail Hernández Hinojosa  **Dirección del Sistema de Gestión de Calidad** | **Aprobó:** Dra. Rosalba del Ángel Zúñiga **Directora General** | **Vo.Bo.**    Mtra. Mildred Rivera Acosta  **Gestión de Proyectos** |

1. **RESPONSABILIDADES**
   1. **Coordinador del Organismo**: Es responsable de vigilar la aplicación de este procedimiento.
   2. **Coordinadores de área**. Son responsables del cumplimiento de este procedimiento e implantar las acciones correctivas y preventivas que sean requeridas durante el proceso de solución de problemas.
   3. **Área generadora del problema.-** Es responsable de coordinar las juntas con el equipo, actualizar y dar seguimiento a la información dada por los miembros del equipo y mantener toda la documentación del problema.
   4. **Coordinador Administrativo .-** Es responsable de mantener los registros de las quejas recibidas por el cliente, además de tener la información que en un momento dado pueda retroalimentar al cliente.
   5. **Dirección General.-** Proporciona los recursos necesarios para la solución de problemas.
2. **PROCEDIMIENTO.**
   1. **Descripción de actividades.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Área generadora del aviso** | **Área generadora del problema** | **Coordinadores de área** | **ACTIVIDADES**   1. Se genera Aviso de Problema y Acciones Correctivas, formato   FR-SGC-13.  1.1 Cualquier área tiene la autoridad de generar un aviso de problema cuando así se requiera.  1.2 En caso de que la queja no amerite generar Formato Aviso de problemas y acciones correctivas, se le avisa al responsable en forma verbal, por correo electrónico o bien vía memorándum.   1. El área generadora del formato “Aviso del problema y acciones correctivas”, define de forma objetiva si requiere o no que el problema sea tratado en un equipo de mejora continua; tomando en cuenta la frecuencia del problema y/o el impacto que este tiene. 2. Una vez realizado el formato aviso de problema se turna al área generadora del problema. 3. En caso de que el aviso de problema indique que requiere realizar un Equipo de Mejora Continua, el área generadora del problema coordina las juntas necesarias con los involucrados y en conjunto toman acciones correctivas y preventivas 4. Así mismo deciden si el problema indicado requiere o no de la metodología Análisis y solución de problemas. 5. Si este fuera el caso se documentan las conclusiones en el formato “análisis y solución de problemas” FR-SGC-14. mismo que también se podrá utilizar para encontrar la causa raíz en auditorias. |
| No requiere análisis  6  B  4  5  4  A  3  1  2  INICIO |  | Si requiere análisis |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Área generadora del aviso** | **Area generadora del problema** | **Coordinadores de área** | **ACTIVIDADES**   1. En caso contrario los acuerdos se establecen en el formato de minuta FR-CC-13. 2. Retroalimenta los acuerdos establecidos al área generadora del aviso de problema y a las áreas involucradas.      1. Avisa al Coordinador del Organismo Certificador de cualquier cambio en los procedimientos documentados como resultado de las acciones correctivas y preventivas tomadas. 2. En caso de las quejas del cliente, el área generadora del problema, entrega copia de los acuerdos a la Dirección General para que esta a su vez retroalimente al cliente cuando lo solicite. |
| 8  B  FIN  10  8  8  A  7  9 |  |  |

**5 REFERENCIAS**

* 1. **Procedimientos Relacionados**

1. Procedimiento No. PGC-08-01 “Control de las Salidas no Conformes”

**5.2 Documentos de referencia**

1. Norma ISO 9001:2015
2. Manual de Gestión

**6 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Código | Descripción | Retiene | Tiempo |
| FR-SGC-13 | Aviso de problema y acciones correctivas | Área generadora del aviso | 3 años |
| FR-CC-13 | Minuta | Área generadora del problema | 3 años |
| FR-SGC-14 | Análisis y solución de problemas | Área generadora del problema | 3 años |