



---

# **PROCEDIMIENTO NORMATIVO**

## **ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

---

10 Junio 2015

Versión 5

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>			
<b>II. Título</b> ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS		<b>III. Código</b>  RE-OM-PC 03	
		<b>Fecha Última Versión</b> 10 Junio 2015	Versión 5
<b>Elaborado por:</b> Analista de O&M	<b>Revisado por:</b> Jefe de Seguridad Industrial y O&M	<b>Aprobado por:</b> Jefe de Seguridad Industrial y O&M	

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>POLÍTICA .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>1</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABLES .....</b>	<b>1</b>
<b>6</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>1</b>
<b>7</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>1</b>
7.1	ACCIONES PREVENTIVAS (AP) .....	2
7.1.1	ANÁLISIS DE CAUSA .....	2
7.1.2	VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA AP .....	2
7.1.3	CONTROL DE LA ACCIÓN PREVENTIVA .....	3
7.2	ACCIONES CORRECTIVAS (AC) .....	3
7.2.1	ANÁLISIS DE CAUSA .....	3
7.2.2	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS (AC) .....	4
7.2.3	VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA AC .....	4
7.2.4	CONTROL DE LA ACCIÓN CORRECTIVA .....	4
<b>8</b>	<b>OBSERVACIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>4</b>
<b>10</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>5</b>

## 1 Objetivo

El principal objetivo es detallar como asegurar la implantación de acciones preventivas, correctivas y además comprobar su eficacia.

## 2 Política

Todos los departamentos pueden generar acciones preventivas y correctivas.

## 3 Alcance

El alcance incluye las áreas contempladas en el Sistema de Gestión de Calidad.

## 4 Definiciones

- Sumilla:** Iniciales del nombre o firma compacta.  
**NC:** No conformidad al programa, producto o proceso.  
**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.  
**AC:** Acción correctiva.  
**AP:** Acción preventiva.

## 5 Responsables

El Representante de la Dirección, es responsable de promover el uso de este procedimiento en forma eficaz.

Los Jefes departamentales, serán los responsables de la implantación de las acciones de mejoramiento en sus áreas.

## 6 Referencias

N/A

## 7 Descripción del procedimiento

## 7.1 ACCIONES PREVENTIVAS (AP)

Las acciones preventivas son soluciones a tendencias que podrían volverse desviaciones o N/C si no se hace algo al respecto, por lo tanto, es necesario tener un mecanismo de prevención.

El Representante de la Dirección deberá analizar cada una de las N/C, derivando la no conformidad según el área correspondiente, donde se asignará al personal que identificará la causa raíz y sus acciones preventivas. Las acciones preventivas incluyen las siguientes actividades:

1. Uso de fuentes de información.
2. Determinar pasos para resolver problemas.
3. Controles para probar su eficacia.
4. Asegurar que se informe a Gerencia.

Cualquier persona que desee proponer una AP la reportará por medio del “Reporte de Acciones Preventivas” **RE-OM-TC 16**.

También se puede considerar AP las propuestas para implementar alguna actividad o acción para mejorar un proceso. Para esto se utilizará el formato “Proyecto de Mejora” RE-OM-TC 04 donde se debe especificar que el proyecto de mejora también es una Acción Preventiva.

### 7.1.1 ANÁLISIS DE CAUSA

En cada N/C se debe buscar la causa raíz de dicha no conformidad para lo cual existe un campo en el “*Reporte de Acciones Preventivas*” **RE-OM-TC 16**, donde se reserva el espacio para el análisis de causa.

Se analizará la causa raíz de la AP. De ser necesario, si se requiere más espacio para actas, información, gráficos, etc., se puede ampliar a varias hojas numerándolas consecutivamente.

Cuando el origen de la acción es Auditoría, el análisis de causa debe ser aprobado por el Auditor Líder y cuando el origen de la acción es diferente a auditorías el análisis de causas deberá ser aprobado por el Representante de la Dirección o el responsable del área.

### 7.1.2 VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA AP

Una vez implantada la AP el Jefe de Planta o Jefe involucrado verificará la implantación de la AP y llenará el campo “Verificación de la eficacia de la acción tomada” del “*Reporte de Acciones Preventivas*” **RE-OM-TC 16**, registrando su nombre, firma y fecha de la verificación.

---

### 7.1.3 CONTROL DE LA ACCIÓN PREVENTIVA

Las acciones preventivas propuestas se detallan en la reunión de la revisión por la Dirección. El reporte de la situación de la AP deberá quedar registrado en el “Acta de revisión por la Dirección”.

## 7.2 ACCIONES CORRECTIVAS (AC)

Las AC son las rectificaciones a las No Conformidades (N/C). Las acciones correctivas se iniciarán, controlarán y documentarán por medio del uso del formulario de “*Solicitud de Acciones Correctivas*” **RE-OM-TC 07**.

Se levantarán N/C relativas a los procesos y al Sistema de Gestión de Calidad en las auditorías planificadas, en las reuniones de calidad y en cualquier momento en que sea evidencie una N/C. El personal podrá realizar la detección de N/C en su trabajo rutinario.

El Representante de la Dirección deberá analizar cada una de las N/C, derivando la no conformidad según el área correspondiente, donde se asignará al personal que identificará la causa raíz y sus acciones correctivas propuestas. Las acciones correctivas incluyen las siguientes actividades:

1. Tratamiento eficaz de los reclamos de clientes e informe de no conformidades de procesos.
2. Investigación de las causas de las N/C.
3. Determinación de las acciones correctivas.
4. Controles para la eficacia de la N/C.

### 7.2.1 ANÁLISIS DE CAUSA

En cada N/C se debe buscar la causa raíz de dicha no conformidad para lo cual existe un campo en la “*Solicitud de Acciones Correctivas*” **RE-OM-TC 07**, donde se reserva el espacio para el análisis de causa.

Se realizará un diagrama de Ishikawa donde se determina y analiza la causa raíz de la SAC. De ser necesario, si se requiere más espacio para actas, información, gráficos, etc., se puede ampliar a varias hojas numerándolas consecutivamente.

Dependiendo del impacto de la N/C y cuando amerite, se elaborarán Proyectos de mejora sobre el tema específico, con el fin de elaborar una Acción Correctiva más eficaz.

Cuando el origen de la acción es Auditoría, el análisis de causa debe ser aprobado por el Auditor Líder y cuando el origen de la acción es diferente a auditorías el análisis de

causas deberá ser aprobado por el Representante de la Dirección o el Responsable del área.

### 7.2.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS (AC)

Basado en el análisis de causa se procede a detallar la acción correctiva, la misma que será documentada en el formato de “Solicitud de Acciones Correctivas” **RE-OM-TC 07**, específicamente en el campo ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA.

Existen varias formas de canalizar una acción correctiva, entre ellas tenemos:

- **CAPACITACIÓN**
- **CAMBIO DE FORMATO**
- **CAMBIO DE PROCEDIMIENTO**
- **Y OTROS**

### 7.2.3 VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA AC

Una vez implantada la AC el Jefe de Planta o Jefe involucrado **verificará** la implantación y la eficacia de la acción tomada, llenará el campo “Verificación de la eficacia de la acción correctiva tomada” en la “Solicitud de Acciones Correctivas” **RE-OM-TC 07**, registrando su nombre, firma y fecha de la verificación.

### 7.2.4 CONTROL DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

Las acciones correctivas se detallan en la reunión de la revisión por la Dirección. El reporte de la situación de la AC deberá quedar registrado en el “Acta de revisión por la Dirección”.

## 8 Observaciones

N/A

## 9 Anexos

No.	Descripción	Código
1	Proyecto de Mejora	RE-OM-TC 04
	Solicitud de Acciones Correctivas	RE-OM-TC 07
	Reporte de Acciones Preventivas	RE-OM-TC 16

