



Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

PR-500.00-03

1. Propósito

- Identificar y determinar las causas que originan las no conformidades y riesgos potenciales.
- Evaluar, determinar e implementar las acciones correctivas necesarias para asegurarse que las no conformidades vuelvan a ocurrir.
- Registrar y revisar si los resultados de las acciones correctivas y preventivas tomadas fueron las correctas, mediante verificaciones.

2. Alcance

Este procedimiento deberá aplicar a toda actividad que genera una acción correctiva o preventiva en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.

3. Referencias

- Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Manual de la Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo (MGC-500.00-01) punto 8.5.2 y 8.5.3.
- Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).
- Procedimiento para el Control de Registros de Calidad (PR-500.00-02).
- Instructivo para la elaboración de documentos de calidad (IT-500.00-01).

4. Definiciones y acrónimos

A.S.C.E.C.: Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad.

P.C.C.: Presidente del Comité de Calidad.

R.A.C.C.: Responsable del Área del Comité de Calidad.

R.A.S.C.: Responsable del Área del Subcomité de Calidad.

R.D.C.C.: Representante de la Dirección del Comité de Calidad.

R.D.C.E.C.: Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.

R.D.S.C.: Representante de la Dirección del Subcomité de Calidad.

S.A.M.C: Subdirector de Apoyo a la Mejora Continua.

S.E.C.E.C.: Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.

V.S.C.: Vicepresidente del Subcomité de Calidad del proceso.

Además de las que se mencionan en la norma ISO 9000:2000 aplicables a este procedimiento.

5. Responsabilidades

- El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad de la Secretaría de Turismo, los responsables y personal involucrado de cada Comité y Subcomité de Calidad deberán asegurar que se utiliza la acción correctiva o preventiva como una herramienta para la mejora continua y eficacia de los procesos, cuando se tomen acciones con la finalidad de que se alcancen las metas establecidas.



Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

PR-500.00-03

- El Representante de la Dirección de cada Comité o Subcomité de Calidad deberá:
 - ❖ Tomar las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de no conformidades.
 - ❖ Tomar las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales.
- Es responsabilidad de toda aquella persona que emita una acción correctiva o preventiva dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, aplicar y cumplir todos los lineamientos tanto de contenido, como de forma indicados en este procedimiento.
- El cierre de las acciones correctivas y preventivas deberá estar a cargo del Responsable del Área del Comité o Subcomité de calidad del proceso que se trate.
- La verificación de la eficacia de las acciones correctivas derivadas de un proceso y/o producto no conforme, deberá estar a cargo del Representante de la Dirección del Comité o Subcomité de calidad del proceso.
- La verificación de la eficacia de las acciones correctivas o preventivas derivadas del seguimiento a la revisión del sistema de gestión de la calidad institucional, deberá estar a cargo del Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.
- La verificación de la eficacia de las acciones correctivas derivadas de la medición de satisfacción del cliente y de las quejas de los usuarios, deberá estar a cargo del Representante de la Dirección del Comité o Subcomité de Calidad del proceso respectivo.
- La verificación de la eficacia de las acciones correctivas derivadas de una auditoría interna, deberá estar a cargo del grupo auditor o del auditor líder. Las de auditoría externa por el Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.

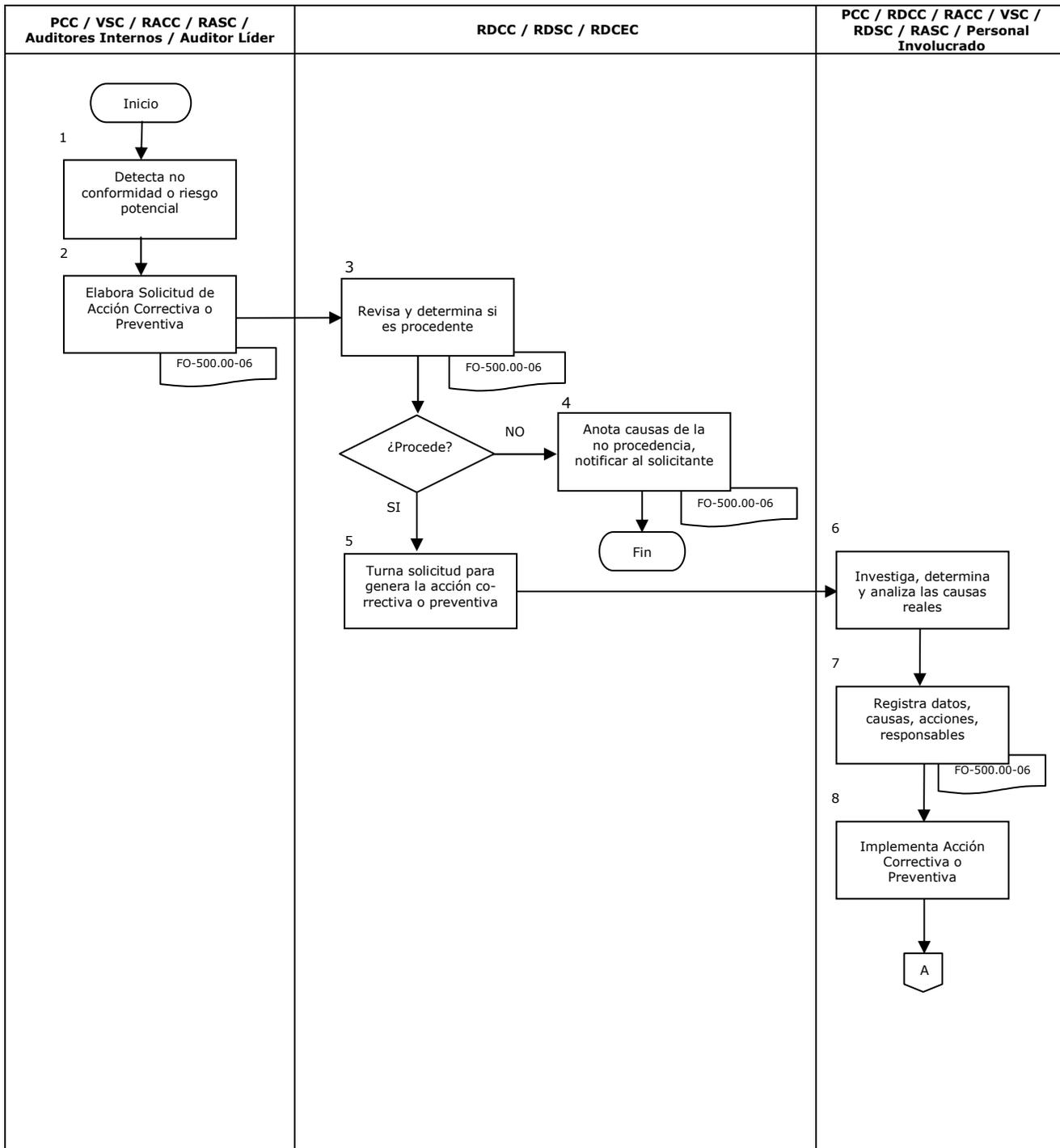


Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

PR-500.00-03

6. Método de trabajo

6.1. Diagrama de flujo



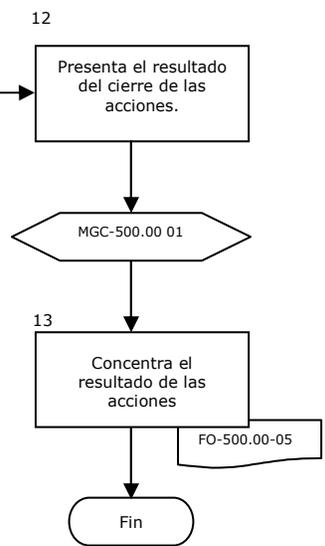
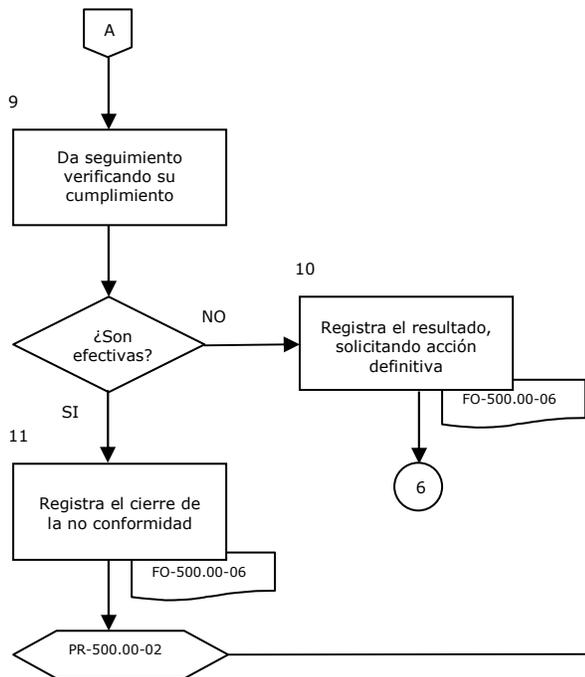


Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

PR-500.00-03

RDCC / RDSC / Auditor Líder / Auditor Interno

RDCEC / RDCC / RDSC





SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-500.00-03

6.2. Descripción de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento
1	Auditores internos PCC RACC RASC VSC Auditor Líder	<p>Detecta una no conformidad o riesgo potencial en las áreas de trabajo durante el desarrollo de sus actividades o bien dentro de una auditoría interna, las cuales pueden derivarse de:</p> <p><u>Proceso:</u> Aquellas que afectan las actividades de prestación del servicio y lo inhabilitan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Control de procesos (indicadores). ❖ Seguimiento y medición de los procesos, productos y/o servicios ❖ Análisis de datos (estadísticas, resultados de indicadores, etc.) ❖ Auditorías externas <p><u>Sistema:</u> Incumplimiento a un requisito específico de la Norma ISO 9001:2000.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Auditorías internas. ❖ Auditorías externas (de certificación y de seguimiento). ❖ Seguimiento a la revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la alta dirección. ❖ Producto no conforme. <p><u>Usuario (Cliente):</u> Inconformidad u observación generada por un servicio o producto no conforme.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Quejas y sugerencias del cliente. ❖ Evaluación de la satisfacción del cliente. ❖ No conformidades identificadas por los usuarios 	
2	Auditores internos PCC RACC RASC VSC Auditor Líder	<p>Elabora el formato Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (FO-500.00-06), anotando su nombre, fecha, área, si es derivada del proceso, sistema o usuario (cliente) así como la descripción de la misma.</p> <p>Posteriormente la entrega al Representante de la Dirección que corresponda de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad (R.D.C.E.C., R.D.C.C., R.D.S.C.).</p>	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (FO-500.00-06)
3	RDCC RDSC RDCEC	<p>Revisa la solicitud y determina si es procedente y registra en el FO-500.00-06 si se trata de una acción correctiva o preventiva.</p>	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (FO-500.00-06)
		<p>¿Procede la no conformidad o riesgo potencial? Si, continúa en la actividad No. 5 No, continúa en la actividad No. 4</p>	
4	RDCC RDSC RDCEC	<p>Anota las causas de la no procedencia de la solicitud de acción correctiva o preventiva en el formato FO-500.00-06, notifica al solicitante el resultado así como los motivos y archiva la solicitud. SE CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO.</p>	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (FO-500.00-06)



SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-500.00-03

No.	Responsable	Actividad	Documento
5	RDCC RDSC RDCEC	Turna la solicitud al V.S.C, P.C.C, R.A.S.C., R.A.C.C para generar la acción correctiva o preventiva correspondiente.	
6	PCC RDCC RACC VSC RDSC RASC Personal involucrado	<p>Investiga, determina y analiza las causas reales que originaron la No Conformidad o riesgo potencial, reuniendo la información necesaria de las no conformidades encontradas para asegurar la objetividad de la acción correctiva o preventiva.</p> <p>Para este análisis se pueden emplear técnicas y modelos para resolver problemas que sean adecuados a su naturaleza y/o complejidad, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cinco porqués. ❖ Diagrama causa-efecto. ❖ Diagrama de pareto. ❖ Diagrama de afinidad. <p>Se deberán analizar todas las propuestas para encontrar la causa real de la no conformidad o de la problemática, analizando el impacto o efecto que surtirá, contemplando los procesos que estén interrelacionados, el tiempo estimado en que se implantará y los recursos que deben destinarse para ello.</p> <p>Nota: En caso de que la naturaleza de la no conformidad se pueda subsanar con una corrección inmediata, esta se deberá aplicar.</p>	
7	PCC RDCC RACC VSC RDSC RASC Personal involucrado	<p>Registra en el formato FO-500.00-06 Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Datos de la no conformidad, riesgo potencial y/u oportunidad de mejora. ❖ Causas reales que originaron la No conformidad o Riesgo Potencial. ❖ Acción correctiva o preventiva a tomar. ❖ Responsable de su ejecución. ❖ Fecha compromiso de cierre. <p>Las acciones a tomar deberán incluir la evaluación de la importancia de los problemas y hacerse en términos de impacto potencial, en aspectos tales como: costos, desempeño del servicio, satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.</p>	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (FO-500.00-06)
8	PCC RDCC RACC VSC RDSC RASC Personal involucrado	<p>Implementa las acciones correctivas.</p> <p>Las acciones correctivas tomadas deben ser acordes a la magnitud de la no conformidad a fin de evitar su recurrencia.</p>	



Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-500.00-03

No.	Responsable	Actividad	Documento
9	RDCC RDSC Auditor Líder Auditor Interno	<p>Da seguimiento a las acciones correctivas o preventivas verificando su cumplimiento en la fecha compromiso así como su efectividad en la eliminación de las no conformidades o riesgos potenciales.</p> <p>Para esto se identifican y recopilan las fuentes de información para definir que acciones son efectivas.</p>	
		<p>¿Son efectivas las acciones? Si, continúa en la actividad No. 11 No, continúa en la actividad No. 10</p>	
10	RDCC RDSC Auditor Líder Auditor Interno	Registra el resultado en el formato FO-500.00-06, solicitando a los Responsables de Área una acción definitiva. Continúa en la actividad No. 6	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (FO-500.00-06)
11	RDCC RDSC Auditor Líder Auditor Interno	Registra el cierre de la no conformidad o eliminación del riesgo potencial en el formato FO-500.00-06 posteriormente la archiva conforme a lo establecido en el Procedimiento para el Control de Registros de Calidad (PR-500.00-02).	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva (FO-500.00-06)
12	RDCEC RDCC RDSC	Presenta el resultado del cierre de las acciones correctivas o preventivas en las Revisiones por la Dirección, conforme lo establece el Manual de Gestión de la Calidad (MGC-500.00-01) en la sección 5.6.	
13	RDCEC RDCC RDSC	Concentra el resultado de las acciones correctivas o preventivas efectivas y registra en el "Control de acciones correctivas y preventivas (FO-500.00-05)" con el fin de que se identifique y controle el cierre de cada una de ellas.	Control de acciones correctivas y preventivas (FO-500.00-05)

7. Registros de calidad

Código	Título	Responsable de su custodia	Retención	Disposición
FO-500.00-05	Control de acciones correctivas y preventivas	R.D.C.E.C/ R.D.C.C/ R.D.S.C	Tres años	Desechar
FO-500.00-06	Solicitud de Acciones Correctivas o Preventivas	R.D.C.C./ R.D.S.C/R.D.C.E.C	Tres años	Desechar

8. Control de cambios

Revisión	Fecha	Cambios
0	21-08-2002	Se emite el presente procedimiento de observancia general para la SECTUR.
(Se conservó el mismo)	19-11-2004	Se modifica el formato de Solicitudes de Acciones Correctivas / Preventivas (FO-500.00-06), añadiendo en la hoja 2 un recuadro con la indicación: "Nombre y firma del responsable de verificar efectividad de la Acción,



SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-500.00-03

Revisión	Fecha	Cambios
número debido a que sólo se modificó un formato)		refiriendo la evidencia objetiva de la misma" (revisión 1). Se actualizó la carátula ENTREGA, DIFUSIÓN Y VERIFICACIÓN DE IMPLANTACIÓN DE DOCUMENTOS (FO-500.00-02). Actualización de 8.- BITÁCORA DE CAMBIOS Se actualiza 10.- CUADRO DE FIRMAS.
1	01-06-2008	Se incluyó el logotipo oficial de la Dependencia en el formato del procedimiento. Se omitió la introducción, incluyendo los datos contenidos en ésta, en la sección de responsabilidades y descripción de actividades. Se cambió la redacción de la descripción de actividades. Se modificó el diagrama de flujo incluyendo columnas que indican al (los) responsable(s) de cada actividad. Se revisó y actualizó el formato FO-500.00-06 Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas, conservando los datos del formato anterior, pero con otra distribución, para hacerlo más funcional. Se fusionaron los formatos: "Estadísticas de No Conformidades de Acciones Correctivas / Preventivas" y "Control de Acciones Correctivas y Preventivas" dentro del formato con el nombre de este último FO-500.00-05, eliminándose el FO-500.00-07. Se fusionaron en un solo procedimiento los procedimientos PR-500.00-03 y PR-500.00-04, debido a que cuentan con las mismas actividades, quedando en un solo procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PR-500.00-04).

9. Anexos

Anexo No.	Descripción	Código
1	Control de acciones correctivas y preventivas	FO-500.00-05
2	Solicitud de acción correctiva o preventiva	FO-500.00-06
3	Catálogo de Formatos e Instructivos de llenado de los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la SECTUR.	CF-500.00-01

10. Control de emisión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lic. Alberto Herrera Zárate Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	Lic. José Luis Montemayor Jasso Administrador del Sistema del Consejo Estratégico par la Calidad.	Lic. Roberto Isaac Hernández Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.