

INTRODUCCIÓN.

El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo, los responsables y personal involucrado de cada Comité de Calidad deberán asegurar que se utiliza la acción correctiva 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. La planificación de la acción correctiva deberá incluir la evaluación de la importancia de los problemas y hacerse en términos de impacto potencial, en aspectos tales como, en costos de operación, costos de no conformidad, de desempeño del producto o servicio, seguridad del funcionamiento, seguridad y satisfacción del cliente y de otras partes interesadas

Durante el seguimiento de las acciones correctivas, el o los proceso(s) de cada Comité de Calidad deberán identificar y recopilar las fuentes de información para definir que acciones correctivas son necesarias, las cuales deberán estar enfocadas a eliminar las causas de no conformidades y evitar que vuelvan a ocurrir. Los siguientes son ejemplos de fuentes de información para su consideración en las acciones correctivas:

- ❖ Las quejas de los clientes.
- ❖ Los informes de auditoría interna.
- ❖ Los informes de no conformidad.
- ❖ Los resultados de la revisión por la Dirección.
- ❖ Los resultados del análisis de datos.
- ❖ Los resultados de las mediciones de satisfacción.

				Código: PR-500.00-03 Revisión: 0 Fecha: 21-08-02 Página 2 de 15
---	---	---	--	--

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

- ❖ Los registros pertinentes del sistema de gestión de la calidad.
- ❖ El personal de la organización.
- ❖ La medición de procesos; y
- ❖ Las no conformidades que resulten de cada proceso.

Cada Comité de Calidad deberá realizar el análisis de las no conformidades en forma individual o en equipo, con la finalidad de que las acciones correctivas cumplan en función al impacto del problema que se está considerando. Así mismo, se deberá evaluar la necesidad de que las acciones tomadas fueron las correctas con la finalidad de asegurar que no vuelvan a ocurrir. Los resultados de dicho análisis deberán verificarse mediante el ensayo / prueba antes de definir e iniciar las acciones correctivas.



Código: PR-500.00-03

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 3 de 15

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

1.- PROPÓSITOS.

- Identificar y determinar las causas que originan las no conformidades.
- 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 tomadas fueron las correctas, mediante verificaciones.

2.- ALCANCE.

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

3.- REFERENCIAS.

- La elaboración de este procedimiento se fundamenta en el punto 8.5.2 del "Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo" (MGC-500.00.01), en el Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-500.00-01) y punto 8.5.2. de la Norma "Sistema de Gestión de la Calidad" (ISO 9001:2000).



Código: PR-500.00-03

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 4 de 15

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

4.- RESPONSABILIDADES.

- El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad), será el responsable de elaborar, modificar, actualizar y vigilar la aplicación de este procedimiento.
- El Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial), será responsable de la revisión del presente procedimiento.
- El Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad de la Sector Turismo (Subsecretario de Innovación y Calidad), será responsable de aprobar el procedimiento y solicitar su revisión cuando lo considere necesario.
- Las responsabilidades específicas de operación se describen en el punto 6 del presente procedimiento. (Diagrama de flujo y descripción de actividades).
- El Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad deberá tomar las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de no conformidades.
- El Responsable de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo deberá compilar en el control de acciones correctivas (FO-500.00-05) de todos los procesos que alcance el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es responsabilidad de toda aquella persona que emita una acción correctiva dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, aplicar y cumplir todos los lineamientos tanto de contenido, como de forma indicados en este procedimiento.



Código: PR-500.00-03

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 5 de 15

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

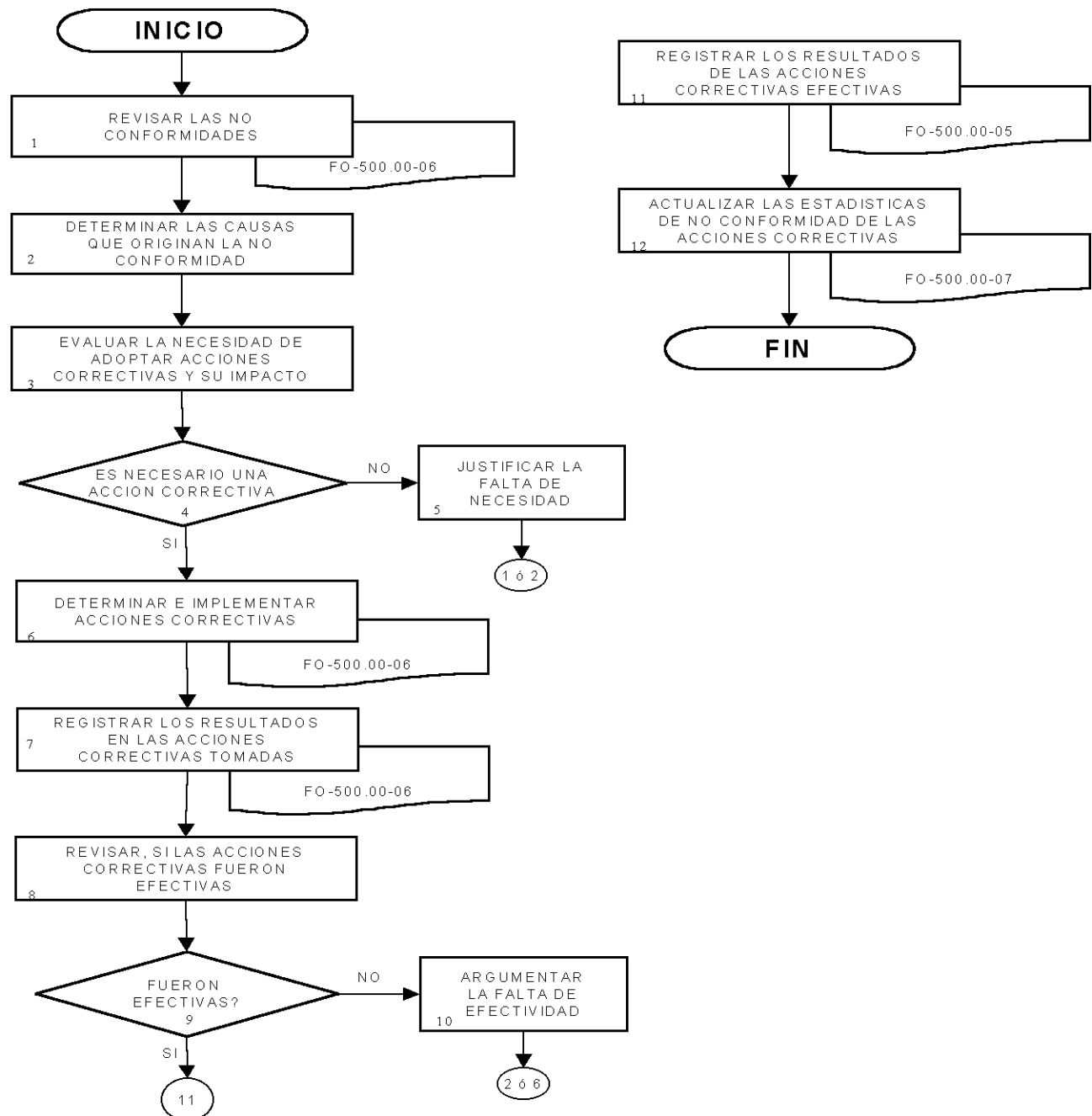
5.- DEFINICIONES

- **No conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.
- **Corrección.-** Acción tomada para eliminar una no conformidad.
- **Acción correctiva.-** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **R.D.C.E.-** Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo.
- **P.C.C.:** Presidente de cada Comité de Calidad.
- **R.D.C.C.-** Representante de la Dirección de Cada Comité de Calidad
- **R.A.C.C.-** Responsable del Area de cada Comité de Calidad.
- **R.D.I.:** Representante de la Dirección Institucional

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

6.- MÉTODO DE TRABAJO

6.1. Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

6.2. Descripción de actividades

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	R.A.C.C. R.D.C.C. Personal Involucrado.	El R.A.C.C., R.D.C.C. y el Personal Involucrado deben definir con claridad la situación a mejorar, revisando y reuniendo la información necesaria de las no conformidades encontradas para asegurar la objetividad de la acción correctiva. Se llena la forma de Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva para asentar el inicio de una Acción Correctiva (FO-500.00-06). Nota: La Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas se irá completando durante el procedimiento y es indispensable que se llene cada espacio en la etapa adecuada.	"Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas" (FO-500.00-06)
2	R.A.C.C. R.D.C.C.	Analizan y determinan todas las posibles causas que pudieran originar la no-conformidad o la problemática en cuestión, mediante las técnicas y modelos para resolver problemas que sean adecuados a su naturaleza y/o complejidad. Como ejemplo de algunas técnicas: ✓ 5 porqués ✓ Diagrama Causa-Efecto ✓ APTD (Análisis de Problemas y Toma de Decisiones) ✓ Pensamiento Sistémico ✓ Técnicas Estadísticas Básicas ✓ Etc. En la determinación de la(s) causa(s), en ocasiones es útil e incluso necesario la participación de personas externas o indirectamente relacionadas con el área del responsable.	

				Código: PR-500.00-03 Revisión: 0 Fecha: 21-08-02 Página 8 de 15
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	
3	R.A.C.C R.D.C.C.	Sintetizan la información obteniendo una plataforma de partida para evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas para proponer soluciones y/o mejoras. Se pueden utilizar las técnicas de Análisis de Problemas citadas en el paso anterior como herramienta general, pero podría recurrirse, en caso de que fuese necesario, a técnicas más específicas para solución de problemas como: ✓ Técnica de Decisión Forzada ✓ Técnicas Estadísticas Específicas ✓ Etc. Hacen propuestas encaminadas a 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. Al final, si la problemática lo amerita, deben presentar al Presidente del Comité de Calidad (P.C.C.) un documento (de libre diseño) donde se exponga todo lo anterior para someterlo a aprobación.		
4	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	En conjunto con las personas que han participado en dar solución a la problemática, deciden si las acciones correctivas son necesarias. En caso de que las acciones correctivas no sean las correctas pasar al punto 5 y si son las adecuadas deberán continuar con el punto 6.		
5	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	En caso de que la propuesta no sea la correcta por algún motivo, se debe justificar la falta o la no-necesidad de una acción correctiva y deberán pasar al punto 1 ó 2.		
6	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Determinan e implementan la(s) acción(es) correctiva (s) previamente aprobada de las actividades o procesos relacionadas directa o indirectamente con la problemática o no-conformidad en cuestión. Actualizan lo correspondiente en el formato “Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva”, (FO-500.00-06).	“Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas” (FO-500.00-06)	

				Código: PR-500.00-03 Revisión: 0 Fecha: 21-08-02 Página 9 de 15
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	
7	R.A.C.C., R.D.C.C.	Registran los resultados de la implantación de las acciones correctivas tomadas en el formato "Solicitud de Acciones Correctivas/Preventivas (FO-500.00-06).	"Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas" (FO-500.00-06)	
8	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Cotejan lo estipulado con los efectos reales que surtió la acción correctiva, se verifica y confirma si fueron efectivas.		
9	R.A.C.C., R.D.C.C.	Si las acciones correctivas necesarias no fueron efectivas deberán pasar al punto 10 y en el caso de ser efectivas continúan con el punto 11.		
10	R.D.C.C.	Si las acciones correctivas no fueron efectivas deberán argumentar la falta de efectividad y deberá pasar al punto 2 ó 6.		
11	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Se dan a la tarea de registrar los resultados obtenidos por la acción correctiva efectiva realizada en el Formato "Control de Acciones Correctivas / Preventivas" (FO-500.00-05). A fin de que se identifique de manera específica el proceso, la problemática, la acción correctiva y, a manera de reseña, la forma y en que medida es beneficiado tanto el cliente interno como el externo.	Control de Acciones Correctivas / Preventivas (FO-500.00-05)	
12	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Es indispensable que se mantengan los registros y comuniquen las acciones correctivas de manera que sean un antecedente en el cual basarnos cuando sea necesaria una Acción Preventiva. Se deberán registrar las acciones correctivas de las no conformidades en el formato "Estadísticas de Acciones Correctivas / Preventivas" (FO-500.00-07).	Estadística de Acciones Correctivas / Preventivas (FO-500.00-07)	

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

7.- REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título	Responsable de su Custodia	Revisión	Retención	Disposición
FO-500.00-05	"Control de Acciones Correctivas / Preventivas"	R.D.C.E.	0	1 año	Desechar
FO-500.00-06	"Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva"	R.D.C.E.	0	1 año	Desechar
FO-500.00-07	"Estadísticas de Acciones Correctivas / Preventivas"	R.D.C.E.	0	1 año	Desechar

8.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Comentarios
0	21-08-2002	SE EMITE EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE OBSERVANCIA GENERAL PARA EL SECTOR TURISMO.

9.- ANEXOS

Anexo No.	Descripción	Código
1	"Control de Acciones Correctivas / Preventivas"	FO-500.00-05
2	"Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva"	FO-500.00-06
3	"Estadísticas de Acciones Correctivas / Preventivas"	FO-500.00-07

10.- CUADRO DE FIRMAS

Nombre	Puesto	Firma
Lic. Alejandro del Conde Ugarte.	Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Enrique González Tiburcio.	Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Mario Palma Rojo.	Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.	

CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

No. de S.A.C./P.	FECHA	TIPO		CLASIFICACIÓN			DIRECCIONES					ORIGEN		SEGUIMIENTO						
		Correctiva	Preventiva	Intención	Documento no implementado	Documento no cumple con los objetivos.	R. D. C. E.	R. D. C. C.	R. A. C. C.	P. C. T.	Otras	Quejas	Auditoria	Proceso	Investigación de la Causa	Diseño de Acción C. / P.	No se realizó Bien la Implantación	Diseño Inadecuado	Causa mal Justificada	Cierre

ELABORO: _____

FECHA: _____

HOJA 1 DE 1

REVISION: _____

REFERENCIA PROCEDIMIENTO:

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

ELABORADO POR:

FECHA:

Procedimiento:

No. de Control:

Fecha:

No conformidad: ☐Observación: ☐Requiere Acción Correctiva: ☐Requiere Acción Preventiva: ☐Reincidente: si ☐ no ☐

Problema relacionado con:

Procesos ☐Sistema de Calidad ☐Bienes/Servicios en Proceso ☐Otros ☐

Especificar:

Origen:

Auditoría de Calidad ☐Reclamo del Cliente ☐Revisión del Sistema de Calidad ☐Inspección en Proceso ☐Inspección Final ☐Otros ☐

Especificar:

Reportado por:

Autorizado por:

Nombre:

Nombre:

Puesto:

Puesto:

FIRMA

FIRMA

Asignado para:

Nombre:

Puesto:

Fecha:

Firma

Se acordó culminación del Plan de Acción en _____ días hábiles.

Para ser llenado por la persona que elabora la solicitud

Descripción del problema (No conformidad) Correctiva / Preventiva.
Causa (s) posible (s)
Curso de acción recomendado

Para ser llenado por el Responsable del Area.

Causa(s) encontrada (s) (Análisis Formal.		
Acción (es) correctiva (s) Inmediata (s) (Corrección)	Responsable	Fecha de Compromiso
Acción (es) correctiva/preventiva definitivas	Responsable	Fecha de Compromiso
Resolución de la Implementación Acción	Efectiva Si ☐ No ☐	

No. de Revisión:

Referencia procedimiento:

ESTADISTICAS DE NO CONFORMIDADES DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

Estadísticas del _____ al _____ Elaboró: _____

No Conformidades de la No. _____ a la _____ Fecha: _____

Reportes de probable SAC/P: Recibidos ☐ Aceptadas ☐ Rechazados ☐

Tipos de No Conformidad: Intención ☐ Implantación ☐ Efectividad ☐

Origen de las No conformidades o SAC/P

PROCESO	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6

Seguimiento de las Acciones Correctivas / Preventivas por mes

Comportamiento	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Investigación de la Causa						
Diseño de Acción C/P						
No se realizó bien la implantación						
Diseño Inadecuado						
Causa Mal Justificada						
Cierre						

Distribución de No Conformidades por Intención – Documento no implementado – Documento no cumple con los objetivos.

Resolución de Acciones Correctivas / Preventivas.

No. de Revisión:

Ref. procedimiento:

