



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**

<b>Código:</b> PR04	<b>Versión:</b> 8 <b>Edición:</b> 06 SEP 2012
<b>Elaboró:</b> Alex Rauda Gerencia de Planificación	<b>Firma:</b>
<b>Aprobó:</b> Ing. Juan Carlos Sandoval Gerente de Planificación	<b>Firma:</b>
<b>Revisó:</b> Licdo. Juan Francisco Moreira Representante de Dirección SGC	<b>Firma:</b>
<b>Elaborado el:</b> 22/08/2012	<b>Aprobado el:</b> 03 SEP 2012
<b>Revisado el:</b> 06 SEP 2012	

**Título**

<b>1.0</b>	<b>Propósito .....</b>	<b>1</b>
<b>2.0</b>	<b>Alcance .....</b>	<b>1</b>
<b>3.0</b>	<b>Documentos aplicables y/o anexos .....</b>	<b>1</b>
<b>4.0</b>	<b>Procedimiento .....</b>	<b>2</b>
<b>5.0</b>	<b>Definiciones.....</b>	<b>6</b>
<b>6.0</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>6</b>

**Anexos**

<b>Número</b>	<b>Nombre</b>
1	Mapa de procedimiento PR04 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		
<b>Código:</b> PR04	<b>Versión:</b> 8	<b>Formato:</b> F0003-3

## 1.0 Propósito

Definir las actividades necesarias para identificar, analizar y eliminar las causas de No conformidades reales o potenciales, así como identificar oportunidades de mejora en los procesos, productos o servicios del Centro Nacional de Registros.

## 2.0 Alcance

Este procedimiento es aplicable a los Procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Centro Nacional de Registros.

## 3.0 Documentos aplicables y/o anexos

- Apéndice F - A003 Estructura de la Calidad
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Norma ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.
- Norma UNE-ISO 31000:2010 Gestión del riesgo. Principios y directrices.
- Norma UNE 66178:2004 Guía para la gestión del proceso de mejora continua
- Mapa de Procedimiento PR04 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- F0019 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- F0041 Reporte de Indicadores de Gestión de la Calidad
- P1003 Planificación de Cambios en el SGC
- I1004 Guía para la Gestión del Riesgo
- F0192 Plan de Manejo de Riesgos
- F0193 Seguimiento al Plan de Manejo de Riesgos
- F0211 Plan de Proyecto de Mejora

<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		
<b>Código:</b> PR04	<b>Versión:</b> 8	<b>Formato:</b> F0003-3

#### 4.0 Procedimiento

##### **Matriz de Responsabilidades de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (AC/AP/AM).**

<b>Responsable</b>	Proponer y Definir AC, AP y AM	Implementar AC, AP y AM	Seguimiento y cierre de las acciones
Lideres, Coordinadores y Jefes	<b>X</b>	<b>X</b>	
Responsable de implementar la acción		<b>X</b>	
Facilitador de la Gerencia de Planificación			<b>X</b>

#### PLANEAR (P):

- 4.1 Identificar las No conformidades reales (requieren AC), potenciales (requieren AP) u Oportunidades de mejora (requieren AM) y registrarlas en el formato *F0019 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora*. El formato F0019 se completa a través del Sistema de Registros Obligatorios.

En el caso de las No Conformidades reales por incumplimientos de objetivos, la fecha límite para documentar las Acciones correctivas será la última semana del mes siguiente a la identificación de las No conformidades.

Cuando se registren AC y AP, colocar el numeral de la Norma interna o de la Norma ISO 9001:2008 que es afectado o puede afectarse en el campo "*Descripción de la No conformidad*" del formato F0019.

Las Acciones de Mejora se documentan en el formato F0019 y se describen los beneficios de implementar la misma.

Las principales fuentes para identificar AC/AP/AM son las siguientes:

<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		
<b>Código:</b> PR04	<b>Versión:</b> 8	<b>Formato:</b> F0003-3

### Fuentes de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Fuente	Acción Correctiva (AC)	Acción Preventiva (AP)	Acción de Mejora (AM)
Proyectos de Mejora	X	X	X
Quejas	X		
Sugerencias			X
Medición de la Satisfacción del Cliente interno	X	X	X
Medición de la Satisfacción del Cliente externo	X	X	X
Auditorías Internas de Calidad	X	X	X
Auditorías Externas del SGC	X	X	X
Revisión por la Dirección	X	X	X
Autoevaluación ISO 9004		X	X
Gestión de los Riesgos		X	
Cambios que pueden afectar el SGC		X	
Productos No Conformes frecuentes	X		
Indicadores, Tendencias o Incumplimientos	X	X	X
Planificación Estratégica y Operativa		X	X
FODA		X	X
Autogestión del proceso	X	X	X
Intercambio de Mejores Prácticas (Benchmarking)		X	X

**NOTA:** La documentación de no conformidades identificadas en auditorías internas de la calidad es responsabilidad del auditor líder.

**Responsable: Líderes, Coordinadores y Jefes.**

4.2 Obtener la información y evidencia suficiente para dar soporte al problema e iniciar la identificación de las causas de NC reales o potenciales.

Para este fin puede utilizarse la herramienta Q2C2D:

- ¿Qué ocurre?
- ¿Quién participa del evento?
- ¿Cuándo ocurre, con qué frecuencia?
- ¿Cómo sucede, métodos asociados a la ocurrencia del evento?
- ¿Dónde ocurre, lugar de ocurrencia del evento?

## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

**Código:** PR04

**Versión:** 8

**Formato:** F0003-3

**NOTA:** Los responsables de tomar la acción también pueden ser los líderes, coordinadores y jefes.

**Responsable: Responsable de implementar la acción.**

- 4.3 Identificar y analizar la causa o causas que originan las No conformidades reales o potenciales y registrarlas en el formato F0019.

Para realizar el análisis de las causas, pueden usarse los métodos siguientes:

- Lluvia de ideas (Brainstorming).
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Causa y Efecto
- Teoría de los Por qué
- Árbol de decisiones

Si es Acción de Mejora, no es necesario realizar el análisis de causas.

**Responsable: Responsable de implementar la acción.**

### **HACER (H):**

- 4.4 Diseñar un Plan de Acción para eliminar las causas de las No conformidades reales o potenciales y documentar las Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora en el formato F0019.

Para el análisis de las causas de No conformidades, puede aplicarse el Método 5W + 2H que se detalla a continuación:

- **¿What?** Qué se hará (eliminar, reducir, detectar, mitigar).
- **¿Why?** Por qué se debe aplicar la acción (Qué se espera obtener).
- **¿Where?** Dónde se debe implementar y medir la acción.
- **¿Who?** Quién debe implementar la acción.
- **¿When?** Cuándo se debe implementar y medir la acción.
- **¿How?** Cómo se debe implementar (procedimientos).
- **¿How much?** Cuánto se debe invertir en la implementación y medición de la acción.

**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

**Código:** PR04

**Versión:** 8

**Formato:** F0003-3

Las Acciones de Mejora se registran en el formato F0019. En el caso de las acciones que requieren el desarrollo de un proyecto, éstas se documentan en el formato *F0211 Plan de Proyecto de Mejora*.

**Responsable: Responsable de implementar la acción.**

- 4.5 Ejecutar el Plan de Acción elaborado, a fin de implementar las AC/AP/AM registradas en los formatos F0019 y F0211.

**Responsable: Responsable de implementar la acción.**

**VERIFICAR:**

- 4.6 Realizar el seguimiento de las AC/AP/AM, con objeto de comprobar la implementación de las mismas y documentar el Estado de la Acción tomada en los formatos F0019 o el F0211, si es Proyecto de Mejora.

**Responsable: Facilitador de la Gerencia de Planificación**

- 4.7 Verificar la eficacia de las acciones tomadas y registrar el resultado en los formatos F0019 y F0211.

En el caso de los Proyectos de Mejora, realizar una evaluación de la eficacia y eficiencia de las acciones implementadas y documentar las Lecciones aprendidas / Acciones nuevas en el formato F0211.

**Responsable: Facilitador de la Gerencia de Planificación**

**ACTUAR:**

- 4.8 Si la acción no fue eficaz, documentar esta situación en el formato F0019. En el caso de los Proyectos de mejora, si la Acción tomada no fue eficaz se hace un replanteamiento de la misma, a través del formato F0211.

Si la acción tomada fue eficaz, registrar las evidencias de la efectividad (beneficios obtenidos) en los formatos F0019 o F0211.

**Responsable: Facilitador de la Gerencia de Planificación**

## CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

**Código:** PR04

**Versión:** 8

**Formato:** F0003-3

### 5.0 Definiciones

- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (3.2.13 Norma ISO 9000:2005).
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito (3.6.2 Norma ISO 9000:2005).
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable (3.6.5 Norma ISO 9000:2005).
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (3.6.4 Norma ISO 9000:2005).
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos (2.1 Norma UNE-ISO 31000:2010).
- **Gestión del Riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo al riesgo (2.2 Norma UNE-ISO 31000:2010).
- **Oportunidad de Mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización (3.2 Norma UNE 66178:2004).
- **Plan del proyecto de mejora:** Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar el (los) objetivo (s) del proyecto de mejora (3.5 Norma UNE 66178:2004).
- **Proyecto de Mejora:** Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia identificada entre la situación deseada y la situación real relativa a una o más oportunidades de mejora (3.8 Norma UNE 66178:2004).

### 6.0 Referencias

- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Norma ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad
- Norma UNE-ISO 31000:2010 Gestión del riesgo. Principios y directrices
- Norma UNE 66178:2004 Guía para la gestión del proceso de mejora continua

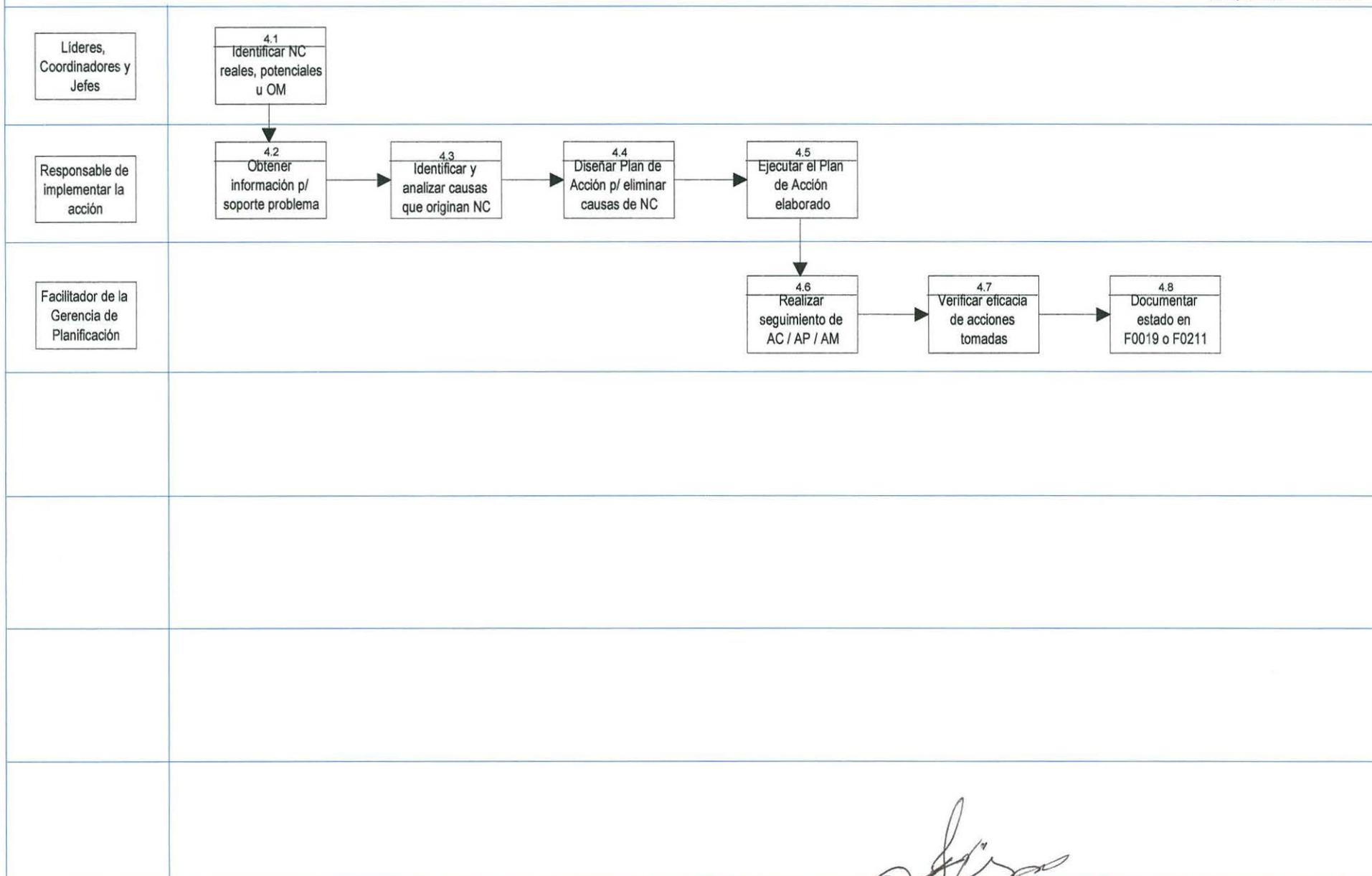
# CENTRO NACIONAL DE REGISTROS



**MAPA DE CUARTO NIVEL:** Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

**ALCANCE:** Líderes, Coordinadores y Jefes, Responsables de implementar la acción y Facilitador de la Gerencia de Planificación.

Código: PR04 Versión: 8



F.   
Aprobado \_\_\_\_\_