



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS


**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS  
ESTRATÉGICOS**

**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES  
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

**Clasificación del activo de información:**  
CÓDIGO: PR04


VERSIÓN: 13

JULIO, 2022

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>		Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

## Índice

1.	Propósito.....	<b>3</b>
2.	Alcance .....	<b>3</b>
3.	Documentos Aplicables.....	<b>3</b>
4.	Definiciones.....	<b>3</b>
5.	Procedimiento para elaborar o modificar documentos y formatos.....	<b>4</b>
6.	Aprobaciones.....	<b>10</b>

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>		Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

## 1. Propósito

Definir la forma en que se debe establecer e implementar los planes de acciones correctivas, preventivas y de mejora, desarrollando 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. Alcance

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

## 3. Documentos Aplicables

### Normas

Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario (vigente).

Norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos (vigente).

Norma ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización (vigente).


Norma ISO 31000 Gestión del riesgo - Principios y directrices (vigente).

### Instructivo

Apéndice F "Guía para el Funcionamiento de la Estructura para la Gestión Estratégica y de la Calidad".

## 4. Definiciones

**Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable (3.6.5 Norma ISO 9000:2015).

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>		Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

**Acción de Mejora (AM):** Acción tomada para incrementar la capacidad del proceso a fin de brindar un mejor servicio a los usuarios.

**Acción Preventiva (AP):** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (3.6.4 Norma ISO 9000:2015).

**DIPE:** Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (3.2.13 Norma ISO 9000:2015).

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito (3.6.2 Norma ISO 9000:2015).

**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).

**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).

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos (2.1 Norma UNE-ISO 31000:2010).


**SGEC:** Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad.

**SRO:** Sistema de Registros Obligatorios.

## 5. Procedimiento para elaborar o modificar documentos y formatos

### a) Responsabilidades

**Tabla 1:** Responsabilidades en lo referido a las acciones correctivas (AC), preventivas (AP) y de mejora (AM).


 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

Responsable	Proponer, definir y documentar AC, AP y AM	Documentar AC, AP y AM	Implementar AC, AP y AM	Dar seguimiento y cierre de las acciones
Comisionado de la Calidad y Comités de la Calidad	X		X	
Enlace de calidad en los procesos del SGEC.		X		X
Personal responsable de implementar la acción (designado por el proceso).			X	X
Auditor Líder (auditoría interna de la calidad).	X			
Subgerente de la Calidad / Asesor de la DIPE (de no conformidades y observaciones derivados de auditoría interna de la calidad).		X		
Asesor del SGEC asignado al proceso por la DIPE.				X

#### b) Fuentes generadoras de incumplimientos

Tabla No. 2: Fuentes de incumplimientos que dan origen a las 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 de los usuarios internos y externos	X	X	X
Auditorías internas y externas de calidad	X	X	X
Revisión por la Dirección	X	X	X
Autoevaluación institucional con base a ISO 9004		X	X
Gestión de los riesgos		X	
Gestión de las oportunidades			X
Cambios que pueden afectar el SGEC.		X	
Salidas no conformes frecuentes	X		


 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

Fuente	Acción Correctiva (AC)	Acción Preventiva (AP)	Acción de Mejora (AM)
Incumplimientos a requisitos legales, normativos, u organizacionales (institucionales)	X	X	X
Seguimiento y evaluación a los procesos.	X	X	X
Intercambio de Mejores Prácticas (Benchmarking).		X	X


### c) Descripción del procedimiento

**Tabla 3:** Descripción del procedimiento para la gestión de planes de acción (correctivas, preventivas y de mejora)

PASO	IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES (PLANIFICAR)	RESPONSABLE
5.1	Identificar las no conformidades reales (requieren elaborar una AC), potenciales u observaciones (requieren elaborar una AP) u oportunidades de mejora (requieren elaborar una AM); a partir de las fuentes citadas en la tabla 2.	Comisionado de la Calidad, Comités de la Calidad y Auditores de Calidad
5.2	<p>Identificar y analizar la causa o causas que originan las no conformidades reales o potenciales.</p> <p>Para realizar el análisis de las causas, pueden usarse los métodos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Lluvia de ideas</li> <li>❖ Diagrama de Pareto.</li> <li>❖ Diagrama de Espina de Pescado (Diagrama de ISHIKAWA).</li> <li>❖ Técnica de los ¿Por qué?</li> <li>❖ Árbol de problemas.</li> </ul> <p>Para las acciones de mejora, no es necesario realizar el análisis de causas. No obstante, se debe realizar un análisis de los beneficios; y a partir de este análisis, se debe determinar la viabilidad de aprovechar la oportunidad de mejora.</p>	Comisionado de la Calidad y Comités de la Calidad.


 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

	<p><b>Nota:</b> Las oportunidades de mejora derivadas de auditorías de la calidad, que el proceso determine que no podrá aprovechar, se deberá dejar constancia del análisis del no aprovechamiento en el acta del Comité de la Calidad.</p>	
<b>PASO</b>	<b>DISEÑAR Y EJECUTAR LOS PLANES DE ACCIÓN (HACER)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
5.3	<p>Diseñar el(os) Plan(es) de Acción(es) para eliminar la(s) causas de las no conformidades reales o potenciales, a partir de la(s) causa(s) raíz identificada en el paso 5.2.</p> <p>Para las oportunidades de mejora, se establecerán los planes, a partir de la viabilidad establecida en paso 5.2 (aprovechamiento de la oportunidad de mejora).</p> <p>Las acciones derivadas de las no conformidades potenciales, se administran en la Matriz de Riesgos de cada proceso.</p>	Comisionado de la Calidad y Comités de la Calidad.
5.4	<p>Documentar los planes de acciones correctivas, preventivas o de mejora en el formato F0019, específicamente en el Sistema de Registros Obligatorios.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el caso de las no conformidades reales por incumplimientos, según las fuentes de la Tabla No. 2, la fecha límite para documentar los planes de acciones correctivas será la última semana del mes siguiente a la identificación de las No Conformidades.</li> <li>Las no conformidades potenciales (observaciones) según las fuentes de la Tabla No. 2, la fecha límite para documentar las acciones correctivas será la última semana del mes siguiente a la identificación de las No Conformidades.</li> <li>Las oportunidades de mejora detectadas a partir de auditorías de calidad, y que su viabilidad determinada en el paso 5.2 nos lleve a no tomar la acción, se deberá dejar constancia del análisis en las actas del Comité de la Calidad.</li> </ol>	Comités de la Calidad y/o Enlace de Calidad del proceso / Subgerente de la Calidad y/o Asesor de DIPE


 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

PASO	IMPLEMENTAR LOS PLANES DE ACCIÓN (EJECUTAR)	RESPONSABLE
5.5	<p>Ejecutar el Plan de Acción dentro de los plazos establecidos, a fin de asegurar la implementación de cada una de las acciones (documentadas en el Sistema de Registros Obligatorios) que permitan superar cada uno de los incumplimientos y/o aprovechar las oportunidades de mejora.</p> <p>Los plazos establecidos para la implementación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora; <b>podrán ser modificados</b>, según las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de presupuesto,</li> <li>• Justificación de cambios que afectan lo planificado en los procesos.</li> </ul> <p>En ambos casos, se deberá presentar solicitud a la DIPE (por medio de correo electrónico al Subgerente de la Calidad), indicando la información del plan de acción a modificar (número de AC/AP/AM, la justificación y nuevo plazo propuesto para su implementación). Una vez autorizado el cambio, el Asesor de la DIPE coordinará con el Enlace del proceso el cambio del plazo en el Sistema.</p> <p><b>Otras consideraciones</b></p> <p>Las <u>reprogramaciones</u> al plazo de implementación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora que no sean las anteriormente descritas, deben ser gestionadas ante la DIPE (por medio de correo electrónico al Subgerente de la Calidad) para su análisis y aprobación.</p>	Comisionado de la Calidad y Comités de la Calidad.



 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

PASO	VERIFICAR LA EFICACIA Y EFECTIVIDAD DE LOS PLANES DE ACCIÓN (VERIFICAR-ACTUAR)	RESPONSABLE
5.6	<p>Realizar el seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora, con objeto de comprobar la implementación de las mismas. Una vez verificada la implementación, se debe verificar la eficacia y efectividad de las acciones tomadas.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe dejar evidencias de la eficacia y efectividad de las acciones verificadas, para ello se debe completar el apartado "<i>Evidencia de la eficacia - beneficios obtenidos</i>" en cada plan de acción del registro F0019 en el Sistema de Registros Obligatorios.</li> <li>2. Si la acción no fue eficaz, se deberá declarar como no eficaz y se abrirá automáticamente una nueva acción en el Sistema de Registros Obligatorios, para que el Enlace registre las nuevas acciones a implementar, a fin de superar el incumplimiento o aprovechar la mejora, según sea el caso.</li> <li>3. Si la acción fue eficaz y se evidencia efectividad se procederá a finalizar el plan de acción, cambiando al estado "FINALIZADA".</li> <li>4. La verificación de la eficacia y efectividad a cada una de las acciones debe realizarse en un plazo máximo de 30 días <b>hábiles</b> posterior a lograr el estado "IMPLEMENTADA" en el Sistema de Registros Obligatorios.</li> </ol>	Enlace de Calidad en los procesos del SGEC / Asesor del SGEC asignado al proceso.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATEGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: PR04</b>	<b>Versión: 13</b>	<b>Edición: 18/07/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		

## 6. Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Douglas Omar Molina Subgerente de la Calidad	Julio, 2022	
	Analista en Innovación y Proyectos	Julio, 2022	
Aprobó:	César Alberto Arriola Flores Director de Innovación y Proyectos Estratégicos, y Comisionado de la Calidad en el proceso Direccionamiento Estratégico y de la Calidad	Julio, 2022	