



Procedimiento:		
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-06

1. PROPÓSITO.

Establecer un criterio para implementar acciones correctivas y preventivas, y eliminar las causas potenciales y de raíz de las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad del DIF Sinaloa, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elementos 8.5.2 y 8.5.3.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a la eliminación de la causa raíz de las no conformidades reales o potenciales presentadas en el Sistema de Gestión de Calidad del DIF Sinaloa.

Aun y cuando puede iniciarse a partir de observaciones o sugerencias provenientes de diferentes fuentes, los ejecutores del procedimiento serán siempre personal del DIF Sinaloa.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Cualquier persona del SGC puede detectar no conformidades reales y potenciales que afecten los procesos o servicios del SGC, de los que puedan derivar acciones correctivas o preventivas.

El Representante de la Dirección y los responsables de área deben asegurarse de que se efectúan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Manual de Gestión de la Calidad. Sección 8.0	MDIF-01
Revisión de la Dirección	PDG-01
Control de Documentos	PRD-01
Control de Registros	PRD-02
Auditorías Internas	PRD-03
Seguimiento y medición del proceso	PRD-04
Seguimiento y medición del servicio	PCI-05
Control del Producto No Conforme	PRD-07
Herramientas Administrativas y Estadísticas	DRD-05.01

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Ángela de la Vega Núñez Representante de la Dirección	Ángela de la Vega Núñez Representante de la Dirección	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:		
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-06

5. REGISTROS.

Acción correctiva	RRD-06.01
Acción preventiva	RRD-06.02
Control de acciones	RRD-06.03

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad real: Es una condición que contradice o impide el cumplimiento de algún requisito de la norma ISO 9001:2008 o del SGC.

No conformidad potencial: Es la existencia de una condición o causa que pueda generar en el futuro el incumplimiento de algún requisito del SGC.

Producto/servicio no conforme: Producto o servicio que no cumple con algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

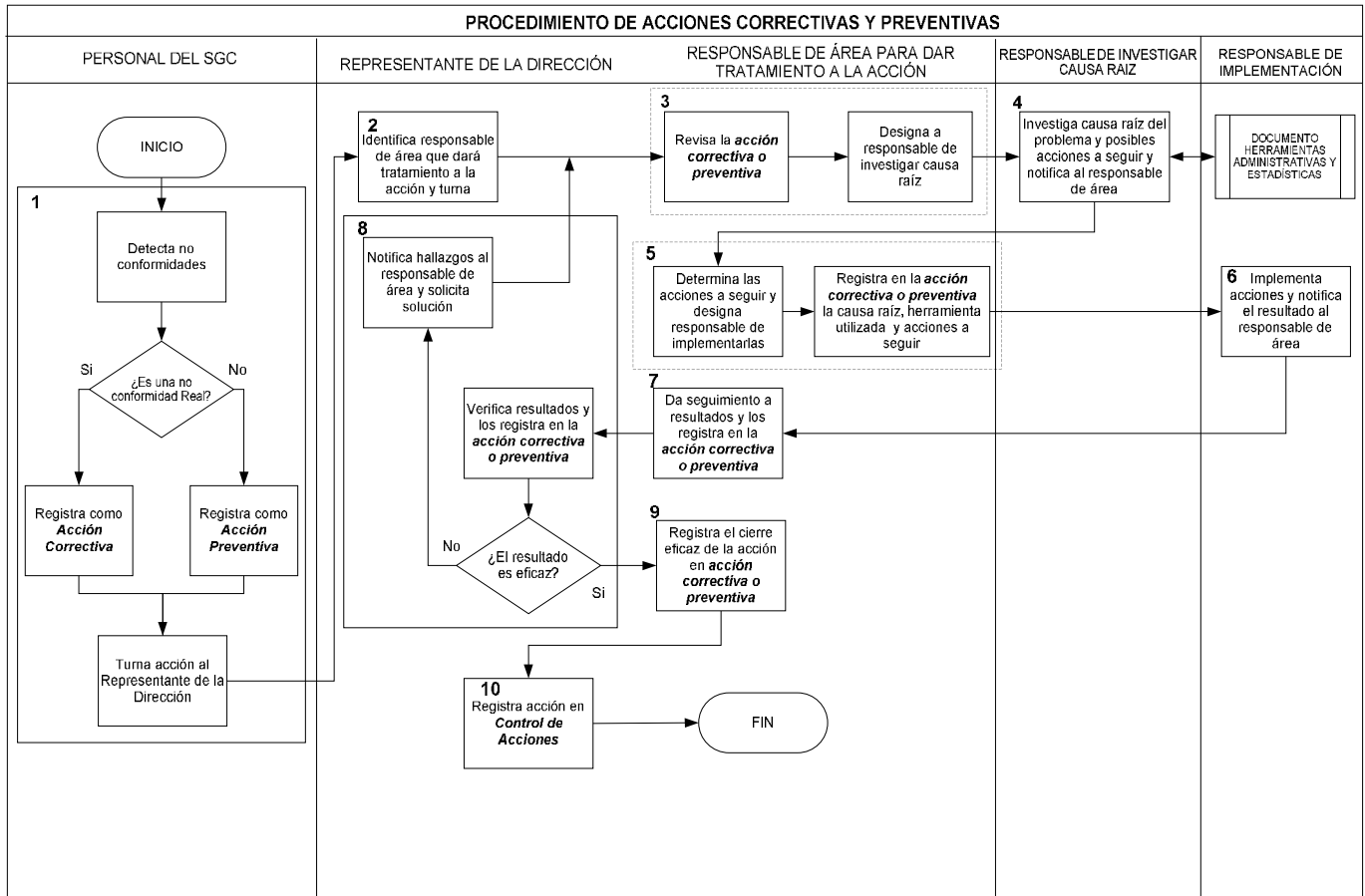
Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



Procedimiento:		
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-06

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.



Procedimiento:		
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-06

Responsable	Actividad	Tareas	Registro									
Personal del Sistema de Gestión de la Calidad	1. Detecta No conformidad.	1.1 Detecta No conformidades reales y/o potenciales que afecten los procesos o servicios del Sistema. Cualquier persona del SGC puede detectar no conformidades reales y potenciales que afecten los procesos o servicios del SGC. Estas pueden detectarse mediante: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorías internas (PRD-03) ▪ Resultados de auditorías externas ▪ Control de producto no conforme (PRD-07) ▪ Quejas y reclamaciones de los usuarios ▪ Seguimiento y medición del proceso (PRD-04) ▪ Seguimiento y Medición del Servicio (PCI-05) ▪ Evaluación de la satisfacción del usuario 										
		1.2. Identifica si se trata de una no conformidad real o potencial										
		1.3 Genera la acción como sigue: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Acción</th> <th style="width: 33%;">Causas</th> <th style="width: 33%;">Registro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acción Correctiva</td> <td>Al detectar una No conformidad real</td> <td>Acción correctiva (RRD-06.01)</td> </tr> <tr> <td>Acción Preventiva</td> <td>Al detectar una No conformidad potencial</td> <td>Acción preventiva (RRD-06.02)</td> </tr> </tbody> </table>	Acción	Causas	Registro	Acción Correctiva	Al detectar una No conformidad real	Acción correctiva (RRD-06.01)	Acción Preventiva	Al detectar una No conformidad potencial	Acción preventiva (RRD-06.02)	Acción correctiva (RRD-06.01) Acción preventiva (RRD-06.02)
		Acción	Causas	Registro								
Acción Correctiva	Al detectar una No conformidad real	Acción correctiva (RRD-06.01)										
Acción Preventiva	Al detectar una No conformidad potencial	Acción preventiva (RRD-06.02)										
1.4 Turna la acción generada al Representante de la Dirección.												
Representante de la Dirección	2. Identifica Responsable.	2.1 Identifica al Responsable de área que dará tratamiento a la acción. 2.2 Turna la acción. 2.3 Registra la acción en el Control de Acciones.	Control de Acciones (RRD-06.03)									
Responsable de área para dar tratamiento a la acción	3. Revisa acción y designa un responsable de investigar causa raíz.	3.1 Revisa la acción. 3.2 Designa un responsable para investigar la causa raíz del problema.										



Procedimiento:		
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-06

Responsable de investigar causa raíz	4. Investiga causa raíz.	4.1 Investiga la causa raíz del problema y las acciones a seguir, con base en el Documento Herramientas Administrativas y Estadísticas (DRD-05.01) o evaluando el impacto de la misma, el costo, la prioridad, las causas y consecuencias y el impacto en la satisfacción del ciudadano.	
		4.2 Notifica los resultados al Responsable de área.	
Responsable de área	5. Determina las acciones a seguir.	5.1 Determina las acciones a seguir para eliminar la causa raíz de la no conformidad real o potencial.	
		5.2 Designa al responsable de implementarlas.	
		5.3 Registra en la acción correspondiente la causa raíz, la herramienta de análisis utilizada, las acciones a seguir y las fechas de implantación.	Acción correctiva (RRD-06.01) Acción preventiva (RRD-06.02)
Responsable de implementar acciones	6. Implementa las acciones.	6.1 Implementa acciones determinadas.	
		6.2 Notifica resultado al Responsable de Área. En caso de que las acciones a implementar incluyan cambios en la documentación, se realizarán conforme al procedimiento Control de documentos (PRD-01).	
Responsable de Área	7. Da seguimiento a acciones.	7.1 Registra las fechas en que se llevaron a cabo las actividades planeadas así como los resultados obtenidos en la Acción correctiva o preventiva generada.	Acción correctiva (RRD-06.01) Acción preventiva (RRD-06.02)
		7.2 Turna la acción al Representante de la Dirección.	
Representante de la Dirección	8. Revisa eficacia de las acciones tomadas.	8.1 Verifica la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas, y que se haya eliminado la causa raíz.	
		8.2 Registra la fecha de verificación de acciones en la acción correspondiente.	Acción correctiva (RRD-06.01) Acción preventiva (RRD-06.02)
		8.3 De no corregirse el problema, notifica al responsable de área y se pasa a la actividad 3, en caso contrario continúa.	
Responsable del área o elemento del equipo auditor	9. Cierra acción.	9.1 Cierra la No conformidad real o potencial	
		9.2 Registra en la Acción correctiva o preventiva, según corresponda esto una vez que cuenta con evidencia de la implementación eficaz de la acción.	Acción correctiva (RRD-06.01) Acción preventiva (RRD-06.02)



Procedimiento:		
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-06

Representante de la Dirección	10. Registra en Control de Acciones.	10.1 Actualiza mensualmente el Control de Acciones, registrando el estatus de las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas en el año.	Control de acciones (RRD-06.03)
		Fin del procedimiento	

**9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.
(No aplica)**

10. PRODUCTOS.

<i>Productos</i>
Acciones correctivas
Acciones preventivas

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	01/02/2010	RD	Alta Dirección	Emisión inicial.
01	24/05/2011	RD	Alta Dirección	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombre del titular de la Dirección General.

RD= Representante de la Dirección, Alta Dirección (AD)= Director General DIF Sinaloa.

12. ANEXOS.

Acción correctiva	RRD-05.01
Acción preventiva	RRD-05.02
Control de acciones	RRD-05.03



Procedimiento:		
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Macroproceso: Sistema DIF Sinaloa	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Representante de la Dirección
Revisión 01	Fecha de vigencia 24-05-2011	Código PRD-06

INDICADORES.

Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
# de acciones de cerradas (implementadas)/ # de acciones de generadas	Acciones	Trimestral	RD
# de acciones generadas de No Conformidad Mayor/ # de acciones de generadas	Acciones	Trimestral	RD