
 "El saber de mis hijos hará mi grandeza"	Acción Correctiva	Clave	PSGC09	
		Revisión	7	
		Fecha	16/01/15	
		Página	1 de 3	
	Revisado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC	Aprobado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		

1.- PROPÓSITO: Describir la forma en la que se realiza el registro, documentación y seguimiento de las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades detectadas en el SGC.

2.- ALCANCE: Todas las no conformidades que se detecten y afecten a los procesos, servicios y al SGC.

3.- REFERENCIAS:
NA

4.- DEFINICIONES:

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

RAC: Reporte de Acción Correctiva.

Coordinador del SGC: Persona designada para representar al Comité de Calidad en lo relativo al SGC.

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

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.



PROACPM: Sistema web que permite registrar, documentar y dar seguimiento a los reportes de acción correctiva, preventiva y de mejora, en el SGC.

5.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

5.1 Los Responsables de los procesos del SGC y el Coordinador del SGC son los encargados de la aplicación el presente procedimiento.

5.2 Una no conformidad puede ser detectada a través de distintas fuentes como:

- la medición de los objetivos de calidad
- las quejas del cliente,
- medición y control de los procesos,
- servicios no conformes recurrentes,
- auditorías de calidad tanto internas y externas,
- revisiones del SGC por el Comité de Calidad,
- análisis de datos del SGC,
- evaluaciones de la satisfacción de los clientes,
- registros en general del SGC,
- sugerencias de mejoramiento por parte del personal de la UNISON.

 <p>UNIVERSIDAD DE SONORA 1942 "El saber de mis hijos hará mi grandeza"</p>	Acción Correctiva	Clave	PSGC09	 <p>UNISON 1901-2008</p>
		Revisión	7	
		Fecha	16/01/15	
		Página	2 de 3	
	Revisado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC	Aprobado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		

- 5.3 Al detectar alguna no conformidad según las fuentes descritas anteriormente, se da de alta un RAC en el sistema PROACPM <http://proacpm.uson.mx/proacp/>. Al dar de alta el RAC se describe la no conformidad encontrada y se determina un Responsable de la Acción y un Responsable de Revisión. (Ver PSGC09/A "Alta de Proyecto"). Al aceptar el alta del proyecto, el sistema notifica mediante correo electrónico a los responsables del proceso, de la acción y de revisión, y el RAC aparece en el "Listado de Proyectos" (ver PSGC09/B).

La descripción de la no conformidad debe ser clara y fundamentada con datos (en la medida de lo posible). El sistema permite anexar documentación que soporte la no conformidad.

- 5.4 El Responsable de la Acción designa un equipo para analizar la no conformidad, atendiendo a la naturaleza de la misma.

El equipo realiza el análisis de la no conformidad, documentando todo lo solicitado por el PROACPM. El análisis causal se realizará a través de las opciones que brinda el sistema.

El responsable de la acción cuenta con un plazo máximo de 30 días naturales para identificar la causa raíz de la NC y realizar la formulación del plan de acción.



- 5.5 De ser posible, se realizan correcciones para reducir el efecto de la no conformidad. Estas correcciones también se registran en el PROACPM.

- 5.6 El equipo determina las acciones correctivas a tomar, de acuerdo a las causas identificadas. El resultado de las acciones se registra en PROACPM, incluyendo documentación de soporte cuando sea posible.

- 5.7 Una vez finalizada la implementación de la acción y registrados los resultados, el Responsable de la Acción la envía electrónicamente al Responsable del Proceso para su VoBo.

- 5.8 Cuando el Responsable del Proceso considera que la documentación del RAC se ha completado apropiadamente, la envía electrónicamente al Responsable de Revisión para su verificación.

- 5.9 El Responsable de Revisión verifica, a través de la opción "Revisión" en PROACPM, el análisis, documentación y evidencias de la RAC, evaluando el cumplimiento de cada rubro solicitado. Con base a la información presentada, determina la eficacia de la acción correctiva anotando las conclusiones en la columna de "Comentarios". Una acción correctiva se considera eficaz cuando sus


 <p>UNIVERSIDAD DE SONORA 1942 "El saber de mis hijos hará mi grandeza"</p>	Acción Correctiva	Clave	PSGC09	 <p>UNISON 1901-2008 AGENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
		Revisión	7	
		Fecha	16/01/15	
		Página	3 de 3	
	Revisado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC	Aprobado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		

resultados demuestran que se ha eliminado la No Conformidad.

- 5.9.1 Cuando la acción correctiva se determina como eficaz, el Responsable de Seguimiento firma electrónicamente y envía electrónicamente al Coordinador del SGC para el cierre oficial.
- 5.9.2 En caso contrario se cierra ese RAC y se da de alta uno nuevo, indicando el antecedente en los campos de "Descripción de la acción" y "Descripción de la NC". Las acciones correctivas abiertas y terminadas están disponibles para su consulta en el PROACPM.
- 5.10 El Analista de Calidad será el responsable de apoyar y dar seguimiento a las acciones correctivas abiertas, verificando el cabal cumplimiento de lo señalado en el procedimiento de Acción Correctiva.

6.- ANEXOS

PSGC09/A: Alta de proyecto 

PSGC09/B: Listado de proyectos 

7.- HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión No.	Fecha	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
7	16/01/2015	Gabriel Mercado Analista de Calidad	En el punto 5.4 se ajusta el plazo para la el análisis y establecimiento del plan de acción. En 5.10 se especifica el seguimiento de acciones correctivas.