





Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora

Meta:	Una vez identificada una NC, iniciar su atención en un lapso no mayor a 5 días hábiles, considerando la disponibilidad y tiempo del responsable involucrado.
Criterios de PNC:	No aplica

1.- Se identifica la No Conformidad (NC), puede ser resultado de alguno de estos procedimientos:

- [Auditoría Interna \(MMPR-01\)](#)
- [Satisfacción del Cliente \(MMPR-02\)](#)
- [Producto No Conforme \(MMPR-04\)](#)

2.- El Responsable del SIGA evalúa qué procede en cuanto a si se trata de:

- Acción Correctiva,
- Acción Preventiva o
- Proyecto de Mejora

3.- Comunica el hallazgo al Responsable involucrado, dependiendo de la naturaleza de la NC se acuerda una reunión de trabajo.

4.- El Responsable del SIGA registra la NC en el formato “Concentrado de Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora” MMFM-07 y los publica en el portal del SIGA.

5.- El Responsable involucrado registra la NC en el formato “Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora” MMFM-01

6.- El Responsable involucrado, informa al líder de proceso sobre la NC y sugiere al equipo encargado para su atención. El líder de proceso puede determinar que se integren otros colaboradores para la atención de la NC.

7.- El Líder de proceso convoca a reunión para la atención de la NC. Si es su deseo, el Líder de proceso puede delegar esta tarea en el responsable del SIGA o bien en el Responsable involucrado.

8.- El equipo encargado de la atención de la NC, puede hacer uso del [Instructivo para el análisis de datos](#) MMIT-01 para identificar de forma precisa la causa-raíz. Los pasos para identificar la causa del problema son:

1. Seleccionar la herramienta de análisis,
2. Aplicación de una metodología apropiada,
3. Es posible que se implemente una acción de contención o
4. Proponer un plan de acción.



9.- El Responsable involucrado registra el plan de acción en el formato “Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora” MMFM-04 e informa al Líder de proceso.

10.- El Líder de proceso autoriza el plan de contención o de acción.

11.- El Responsable involucrado y el equipo asignado implementan las acciones planificadas. El responsable involucrado informa al Responsable del SIGA las acciones implementadas.

12.-El Responsable del SIGA y registra las acciones implementadas en el formato “Concentrado de Acciones Correctivas, Preventivas, Proyectos de Mejora” MMFM-07.

13.- El Responsable del SIGA con la periodicidad acordada revisa el cumplimiento y eficacia del plan de acción e informa al Responsable involucrado.

14.-Si el plan de acción incide en la causa-raíz de la NC, el Responsable involucrado cierra la NC e informa al Responsable del SIGA y al Líder de proceso. Utiliza el formato “Evaluación de Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora” MMFM-05.

Si el plan de acción no logra incidir en la causa-raíz, se inicia el proceso desde el punto 8.

15.- El Responsable del SIGA genera un registro electrónico de la NC con los siguientes documentos:

- MMFM-01
- MMFM-04
- MMFM-05
- Lista de asistencia (opcional)
- Minuta (opcional)