

 <p>Junta de Aguas y Drenaje de la Ciudad de Matamoros</p>	<h2>Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas</h2>				
	<b>Clave</b> P-8.5.2-ACA-01	<b>Revisión</b> E	<b>Fecha</b> 25/08/06	<b>Página</b> 1 de 2	
	<b>Elaboró</b> Ing. Ana Ma. Anzures González  <b>Coordinador ISO</b>	<b>Revisó</b> C.P. Marco Antonio Cuellar Garza Gerente <b>Administrativo</b>	<b>Aprobó</b> Lic. Jesús de la Garza Díaz del Guante  <b>Gerente General</b>		

### *Objetivo*

Establecer documentalmente los lineamientos para la implantación de acciones correctivas y/o preventivas, para eliminar las causas de no-conformidad presentadas en la organización.

### *Alcance*

Este procedimiento aplica para todas las áreas de la organización.

### *Definiciones.*

*Acción Correctiva.* Es la acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.

*Acción Preventiva.* Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no-conformidad potencial.

### *Responsabilidad y Autoridad.*

El *Responsable de Auditoria* tiene la responsabilidad y autoridad de generar y llevar a cabo el control de las solicitudes de las acciones correctivas y/o preventivas, así como de informar al Representante de la Dirección del estado de estas solicitudes.

Todo el personal tiene la responsabilidad y autoridad de solicitar una acción correctiva y/o preventiva, con el fin de prevenir la ocurrencia o recurrencia de situaciones de no-conformidad relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

El *Responsable del Departamento* tiene como responsabilidad y autoridad de realizar el análisis de la causa raíz de la no-conformidad y proponer las acciones necesarias para eliminarla, deben implementar las acciones correctivas y preventivas en el tiempo establecido.

### *Desarrollo.*

*Ver diagrama de flujo*

### *Anexos.*

Solicitud de acción correctiva y/o preventiva



Junta de Aguas y Drenaje  
de la Ciudad de Matamoros

# Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

<b>Clave</b> P-8.5.2-ACA-01	<b>Revisión</b> E	<b>Fecha</b> 25/08/06	<b>Página</b> 2 de 2
<b>Elaboró</b> Ing. Ana Ma. Anzures González  Coordinador ISO	<b>Revisó</b> C.P. Marco Antonio Cuellar Garza Gerente Administrativo	<b>Aprobó</b> Lic. Jesús de la Garza Díaz del Guante  Gerente General	

Encargado del control de Acciones	Responsable del Área	Actividades y/o Formatos
<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; D{ }     D --&gt; 6[6]     D --&gt; 7[7]     6 --&gt; 8[8]     7 --&gt; 8     8 --&gt; End(( ))           </pre>		<p style="text-align: center;"><b>Acciones Correctivas y Preventivas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se anota la no conformidad en el formato, escribiendo la fecha en que se llena la solicitud.</li> <li>Se indica el punto de la norma que no se esta cumpliendo, se anota el documento de referencia y se describe la no conformidad.</li> <li>Se entrega la solicitud al responsable del área para realizar el análisis de la causa raíz que originó la no conformidad y firma el responsable del área, teniendo dos días hábiles para el llenado de la solicitud hasta la causa raíz.</li> <li>Determina las acciones necesarias para eliminar la no conformidad presentada, las cuales son anotadas en la solicitud, indicando fecha de inicio y terminación de dichas actividades y entrega de la solicitud para que se le asigne el número correspondiente al encargado del control de acciones correctivas y preventivas.</li> <li>Se genera el número consecutivo correspondiente y se registra en el formato entregando una copia de la solicitud al responsable del área.</li> <li>Se verifica de forma objetiva la efectividad de las acciones anotando como se lleva a cabo, si es efectiva la acción se cierra y se firma la solicitud de acción.</li> <li>Si no es efectiva se regresa al punto 1.</li> <li>Se genera un informe mensual del estado de las acciones correctivas y/o preventivas, documentándose en la minuta de la revisión gerencial, el cual se entrega al representante de la dirección con copia a la dirección.</li> </ol>