





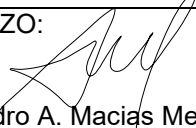
PROCEDIMIENTO


ACCIONES CORRECTIVAS

Código: P-CCS-002-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 1 de 5

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

DOCUMENTO ORIGINAL

<p>ELABORO:</p>  <p>José Nazaret Yáñez Coordinador de SGC</p>	<p>APROBO:</p>  <p>Guadalupe Bautista Salazar Gerente de Terminales Multimodales</p>	<p>AUTORIZO:</p>  <p>Alejandro A. Macías Melken Subdirector de Agua y Terminales</p>
--	---	---

	PROCEDIMIENTO	Código: P-CCS-002-A
	ACCIONES CORRECTIVAS	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y lineamientos para la identificación, documentación, seguimiento y criterios para apertura, resolución y cierre de acciones correctivas, con el fin de identificar y eliminar las causas de las no conformidades para así evitar su recurrencia en los Centros de Transferencia Multimodal.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las Acciones Correctivas y Proyectos de Mejora generados en todos las Terminales Multimodal de IDEAL.

3. DEFINICIONES

1.1 Riesgo. Efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado.

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

1.3 Corrección. Acción inmediata tomada para eliminar una No Conformidad detectada, sin análisis de una causa raíz.

1.4 No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Mayor.

- a) Ausencia total del cumplimiento al SGA y al requisito de la norma ISO 9001
- b) Implica el riesgo de afectar la conformidad de servicio.
- c) Implica el riesgo de sanción por la autoridad respectiva

Menor.

- a) Incumplimientos aislados y que no ponen en riesgo la conformidad del servicio.
- b) Implica afectación al desempeño del proceso.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 Es responsabilidad del **Gerente de Centro Comercial**:

- Hay que asegurar que se forme un equipo de trabajo y que se aplique la metodología de cinco pasos para los casos en que se requiera emprender acciones correctivas.
- Dar el visto bueno al cierre de la acción correctiva.


4.2 Es responsabilidad de los **jefes de área** de:

- Dar seguimiento al avance de las acciones correctivas, reportarlo mensualmente y solicitar el visto bueno para cierre.
- Participar activamente en los equipos de trabajo designados para llevar a cabo una acción correctiva.
- Garantizar la ejecución y documentar el cumplimiento de las acciones inmediatas, acciones correctivas y acciones de seguimiento que se hayan planteado para solucionar el problema y reportar avances al **Gerente Centro Comercial**.

4.3 Es responsabilidad del **Gerente de Terminales Multimodales** y **Gerente Centro Comercial** de:

- Evaluar la eficacia de las acciones correctivas y reabrir las acciones correctivas que no resulten efectivas.

DOCUMENTO ORIGINAL

	PROCEDIMIENTO	Código: P-CCS-002-A
	ACCIONES CORRECTIVAS	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 3 de 5

5. POLÍTICAS


- 5.1** El personal que detecte un problema real o potencial debe acudir con el responsable del proceso o con el responsable del SGC para registrar e iniciar la solución mediante el registro de una desviación o no conformidad, de cuyo análisis se determinará el registro y establecimiento de la acción correctiva.
- 5.2** Las acciones correctivas pueden surgir de las siguientes fuentes:
- Las quejas o reclamos de las partes interesadas.
 - Los informes de auditoría interna.
 - Los resultados de la revisión por la dirección.
 - Los resultados del análisis de datos.
 - Los resultados de las mediciones de la satisfacción de las partes interesadas.
 - Las mediciones de los procesos, especialmente si proporcionan advertencias anticipadas a condiciones fuera de control.
 - Análisis de Riesgos.
 - Análisis de oportunidades.
 - Cuando no se cumple por 3 meses consecutivos un indicador del servicio, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **P-MED-001-A** Medir desempeño.
 - Cuando exista una sanción por parte de la autoridad correspondiente.
 - Cuando El subdirector de Agua y Terminales, Gerente de Terminales y Gerente Centro Comercial lo determinen para otros Incumplimientos o situaciones.
- 5.3** El control de la acción correctiva se debe hacer con base en un folio consecutivo que registra y controla el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, dicho folio debe asignarse desde el registro de la desviación o no conformidad, y es el medio con el cuál se relaciona la acción correctiva con el registro de la desviación o no conformidad.
- 5.4** El Gerente Centro Comercial determina las personas que integran el equipo de trabajo, tomando en cuenta la naturaleza del problema, su complejidad y riesgos. También designa al líder del equipo.
- 5.5** Para su aplicación se utilizará el formato **F-CCS-009-A** Reporte de Acciones Correctivas, además de generar las evidencias que soporten cada uno de los pasos. El equipo de trabajo utilizará la metodología de acuerdo con la actividad 6.2 del presente procedimiento.
- 5.6** Para el control de las acciones correctivas se asigna un código que se forma de la siguiente forma:

Ejemplo:

AC (Acción Correctiva) /Siglas de Terminales Multimodales / Folio Consecutivo

Razón Social	Terminal	Siglas
Concesionaria Etram Cuatro Caminos	4 caminos	CEC
Banco Monex, Institución de Banca Múltiple	Rosario	FIDE
Construcción, Conservación y Mantenimiento Urbano	Ciudad Azteca	COMU

DOCUMENTO ORIGINAL

	PROCEDIMIENTO	Código: P-CCS-002-A
	ACCIONES CORRECTIVAS	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 4 de 5

6. DESARROLLO

6.1 Paso 1. Identificar la NC, área de oportunidad o falla potencial y su procedencia con base en lo establecido en el **P-CCS-005-A** Salidas No conformes. Informar a la persona responsable del área que impacta la desviación o no conformidad, queja o etc.

6.2 Paso 2. Definir del problema. Describir el problema de manera específica, incluyendo los datos de que se disponga para caracterización. Considerar las áreas y ubicaciones involucradas, así como la información cuantitativa de que se disponga.

- a) Para el caso de no conformidades de auditorías, se conserva la redacción original.
- b) Se pueden usar herramientas de apoyo como:
 - Histogramas
 - Diagramas de Pareto
 - Lluvia de ideas
 - 5W 2H

En este paso es importante definir el criterio de solución, es decir, el criterio bajo el cual se considera que el problema está resuelto y el tiempo esperado para ello.

6.3 Paso 3. Acciones inmediatas. Definir las acciones que permitan mitigar o contener los efectos del problema, pero que no necesariamente eliminan las causas de raíz.

Se trata de acciones temporales para seguir operando en tanto se investigan y se elimina la causa raíz. Para cada acción se definen fechas y responsables y se registran en el formato **F-MPR-008-A** Programa de Trabajo.

6.4 Paso 4. Análisis de la causa raíz. Definir las causas reales o raíz del problema analizado, con el uso de diversas técnicas, como pueden ser:

- Lluvia de ideas
- Diagrama de causa-efecto
- Diagrama de Pareto
- Patrones de similitud
- 5 por qué

6.5 Paso 5. Acciones correctivas. Definir e implementar las acciones necesarias para la eliminación de las causas raíz del problema. Las actividades específicas, los responsables y las fechas de ejecución se registran en el formato **F-MPR-008-A** Programa de Trabajo.

6.6 Paso 6. Seguimiento. Definir las actividades, responsables y fechas para asegurar que las acciones implementadas sean eficaces y no se presente la recurrencia o reincidencia.

6.7 Paso 7. Conclusión y cierre de la acción correctiva. El responsable de la acción correctiva se asegura de que las actividades definidas se implementen en las fechas programadas y entregar evidencia del avance mensual al jefe de Operación y Mantenimiento.


El Gerente Centro Comercial recopila mensualmente la información del avance de los programas de trabajo de las acciones correctivas, lo registra en el formato **F-CCS-010-A** Avance de Acciones Correctivas y lo reporta al Gerente de Terminales.

Cuando el equipo de trabajo considera que se ha cumplido el criterio de cierre, solicita el visto bueno del Gerente Centro Comercial para validación y solicitud de cierre a la Gerencia de Terminales.

6.8 Paso 8. Eficacia de las acciones correctivas. El Gerente Centro Comercial y jefe de Operación y Mantenimiento, solicitan cierre de la acción correctiva a la Gerencia de Terminales, integrando la documentación que demuestra el cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas y el criterio de cierre.

En caso de que la Gerencia de Terminales determine que las acciones implementadas no han sido eficaces, el equipo deberá generar un nuevo **F-CCS-009-A** Reporte de Acciones Correctivas.

DOCUMENTO ORIGINAL

	PROCEDIMIENTO	Código: P-CCS-002-A
	ACCIONES CORRECTIVAS	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 5 de 5

En las auditorías internas se debe revisar la eficacia de las acciones correctivas por parte del Líder de Auditoría.

7. CONTROL DE REGISTROS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE SU RESGUARDO	LUGAR DÓNDE SE MANTIENE	PERIODO DE RESGUARDO	DISPOSICIÓN FINAL
F-CCS-009-A Reporte de Acciones Correctivas	Administrador de SGC	Archivos de Administración de SGC	24 meses	Dstrucción
F-MPR-008-A Programa de Trabajo	Gerente centro Comercial	Archivos de Gerencias	36 meses	Dstrucción
F-CCS-010-A Avance de Acciones Correctivas	Administrador de SGC	Archivos de Administración de SGC	24 meses	Dstrucción

8. REFERENCIAS

- 8.1 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- 8.2 P-CCS-005-A Salidas No conformes.
- 8.3 P-MED-001 Medir desempeño.

9. ANEXOS

N/A

DOCUMENTO ORIGINAL