



**CURSO DE ESPECIALIZACIÓN**

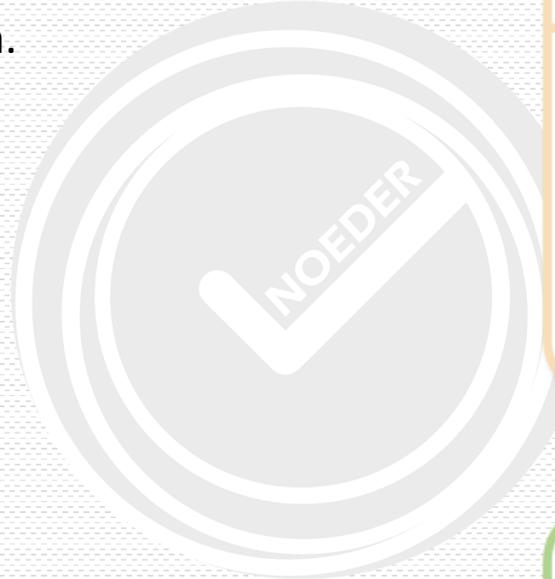
# **IMPLEMENTADOR LIDER DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001**

**Sesión 10**

## 9.3 Revisión por la dirección

### 9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.



9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.



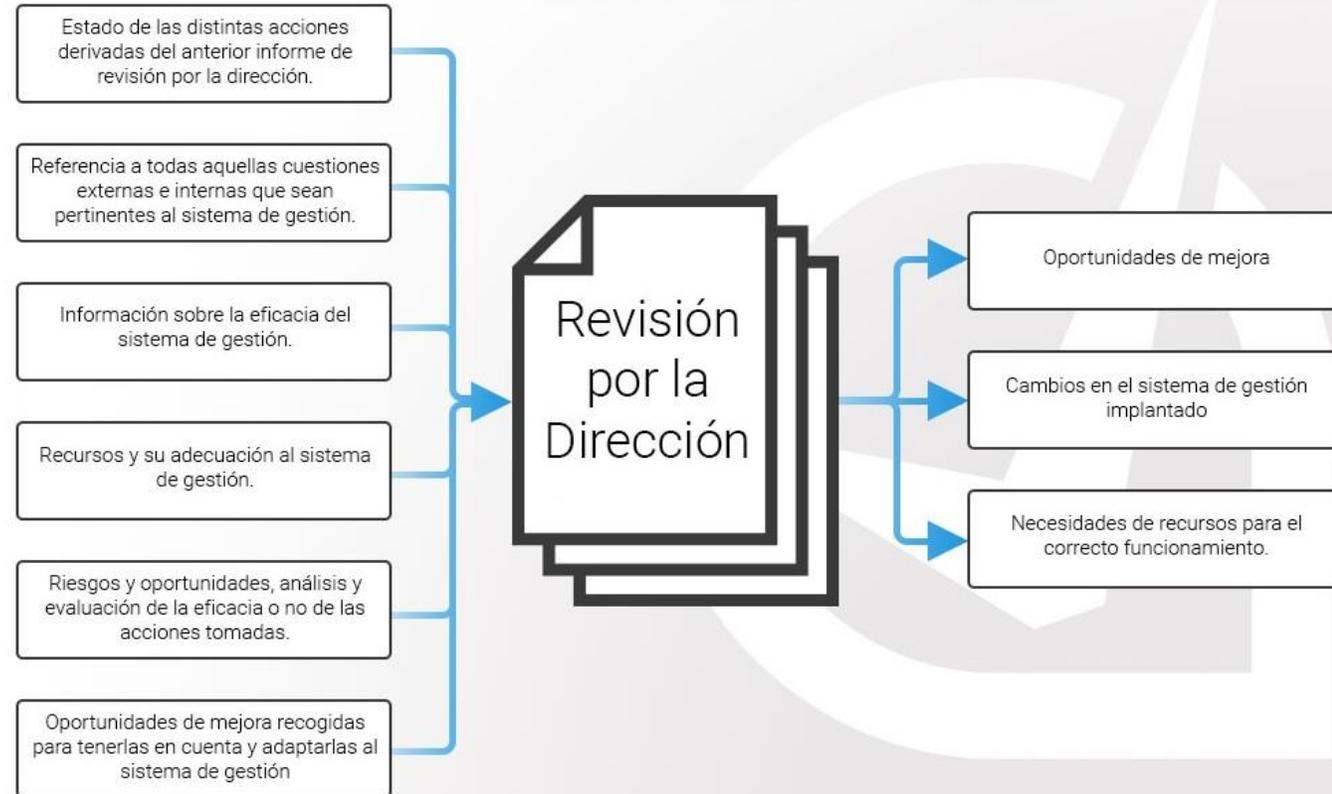
### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## Informe de Revisión por la Dirección



## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas deben incluir:

- mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

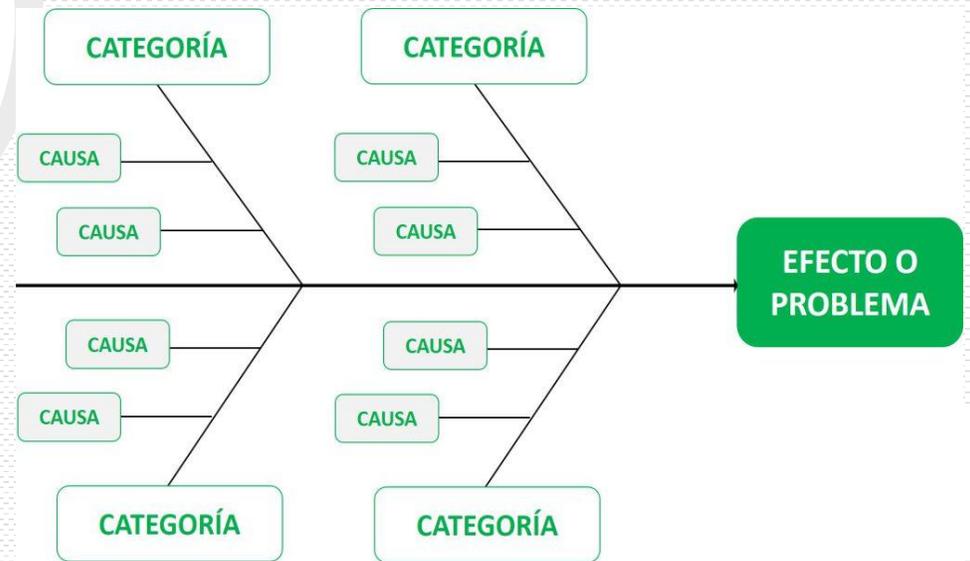


## 10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
  - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
  - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
  - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.



10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

## Proceso de análisis de causa raíz



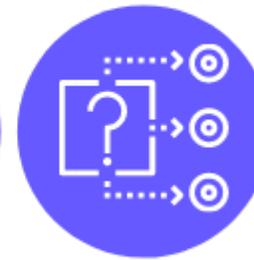
**1** analizar el problema



**2** recabar información



**3** determinar posibles factores causales



**4** identificar la causa raíz



**5** recomendar e implementar soluciones

LOGO	<b>REQUERIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA (RAC)</b>				Clave doc.	R-RACSGC01
					Versión	1
	Proceso	ACCIONES CORRECTIVAS	Responsable	Coordinación SGC	Emisión doc	Dic. 2018
				<b>Folio RAC No</b>	<b>003 2019</b>	

<b>1.- Planteamiento de la NO Conformidad</b>					
El plan de capacitación 2018 no fue totalmente concretado, además carece de un mecanismo apropiado para la detección de las necesidades de capacitación que se programaron, dicho proceso no está debidamente documentado ni integrado al SGC.					
a) Objetivos de Calidad no alcanzados.		d) KPIs no alcanzados			
b) No conformidades de auditoria interna.	X	e) Requisitos de las partes interesadas no			
c) No conformidades de auditoria externa.		f) Productos No Conformes por razón de defectos críticos.			

1 Planteamiento del problema y fuente de proveniencia

<b>2.- Corrección</b>					
Incorporar cursos de capacitación faltantes en el programa de capacitación del 2019					
<b>7 A Verificación</b>					

2 Realizar acción de contención Inmediata para controlar la falla

<b>3.- Integración de equipo</b>					
Nombre		Rol		Firma	
Carlos Castellon Rosas		Evaluador de la acción para el cierre			
Oscar Said Rodriguez Lopez		Seguimiento de la acción para el cierre			
Cristina Bañuelos		Ejecutor de la acción correctiva			

3 Establecer el equipo que realizara el análisis causa raíz del problema

<b>4.- Análisis e identificación de la causa raíz</b>					
ver analisis de causa raíz					

4 Realizar análisis de causa raíz con las herramientas de causa y efecto, 5W's

5.-Determinación de la acción correctiva para erradicar la causa raíz.		
Actividad a realizar	Responsable	Entregable
1. Impartición del curso basico de introduccion a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015	Carlos Castellon	1. Material del curso Listas de asistencia al curso 3. Evidencia de Evaluacion de efectividad
Planificar el curso		
Ejecucion del curso		
Verificación de la eficacia		
2. Realizar DNC		
Establecer las fases del proceso de recursos humanos que incorpora (deteccion de necesidades de capacitacion, apacitación de la DNC, planeacion del curso, Ejecucion del curso, evaluacion de la eficacia del curso	Cristina Bañuelos / Carlos Castellon	Protocolo de evaluación
Desarrollar formato de DNC para su aplicacion en los cursos a impartir en el 2019		aplicacion de DNC 1. politica de calidad y sus objetivos 2 Explicacion de requisitos de la norma ISO 9001-2015
3. Aplica DNC y Evaluación de la eficacia de la capacitación		
Realizar programa de capacitacion del 2019		Formato de vigencia
Aplicar DNC		Lista de asistencia a la inducción al puesto
Imparticion del curso		
Aplicar la eficacia del curso		

5

Establecer las acciones correctivas que eliminan la causa de ocurrencia del error

5

Definir el responsable de la atención de cada acción correctiva

5

Y las evidencias esperadas que se utilizaran para implementar la acción correctiva

**6.-Implementación de la acción correctiva**

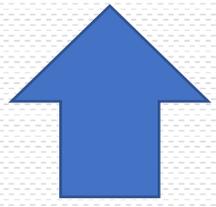
La acción correctiva se dará por implementada y se determinará como efectiva una vez logrado la actualización, integración y difusión de los documentos vigentes del SGC

**7 B Verificación**

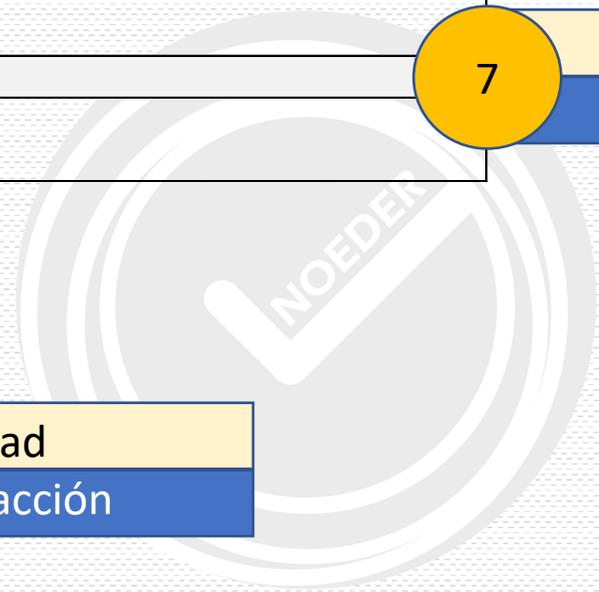
6 puesta en marcha de las acciones correctivas  
Implementación

7 Verificación de la efectividad

**8.-Cierre de la No Conformidad**



8 Cierre de la no conformidad  
Al cabo del ciclo del plan de acción



# ANÁLISIS DE CAUSA-RAÍZ ISHIKAWA

FECHA DE ELABORACIÓN:

04-01-2019



4

Realizar análisis de causa raíz con las herramientas de causa y efecto, 5W's

## CAUSA RAIZ

Por la falta de compromiso, seguimiento, conocimiento con los requisitos de la norma, no se ha desarrollado las competencias del personal operativo y administrativo para mantener personal competente y apto para el puesto a desempeñar

### 5 ¿POR QUÉ?

#### CATEGORÍA 1: MANO DE OBRA

Personal no apto para mantener personal competente

#### CATEGORÍA 2: MÉTODO DE TRABAJO

No se tiene claramente definido el proceso de capacitación

# de pregunta	Pregunta	Respuesta	# de pregunta	Pregunta	Respuesta
1er ¿Por qué?	No se tiene al personal apto para mantener personal competente	Porque se presenta total desconocimiento de los requisitos de la norma referente a la competencia del personal	1er ¿Por qué?	No se tiene claramente definido el proceso de capacitación	Los procedimientos no están alineados con el propósito del proceso al cual pertenecen
2do ¿Por qué?	se presenta total desconocimiento de los requisitos de la norma	Por falta de involucramiento del responsable en el SGC	2do ¿Porque?	No aplica	No aplica
3er ¿Porque?	No aplica	No aplica	3er ¿Porque?	No aplica	No aplica
4to ¿Por qué?	No aplica	No aplica	4to ¿Porque?	No aplica	No aplica
5to ¿Porque?	No aplica	No aplica	5to ¿Porque?	No aplica	No aplica

4

Realizar análisis de causa raíz con las herramientas de causa y efecto, 5W's

#### CATEGORÍA 3: MAQUINARIA Y EQUIPO

#### CATEGORÍA 4: MEDICIÓN

# de pregunta	Pregunta	Respuesta	# de pregunta	Pregunta	Respuesta
1er ¿Por qué?	No aplica	No aplica	1er ¿Porque?	No aplica	No aplica
2do ¿Porque?	No aplica	No aplica	2do ¿Porque?	No aplica	No aplica
3er ¿Porque?	No aplica	No aplica	3er ¿Porque?	No aplica	No aplica
4to ¿Porque?	No aplica	No aplica	4to ¿Porque?	No aplica	No aplica
5to ¿Porque?	No aplica	No aplica	5to ¿Porque?	No aplica	No aplica

10.3 Mejora continua La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua

