



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Acciones Preventivas y/o Correctivas

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:**

PR- SGC-113

**REVISIÓN:**

5

**FECHA DE REVISIÓN:**

Junio -2015

**HOJA:**

1/5

---

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:**

Establecer un sistema documentado para la toma de acciones y obtener un método de análisis de problemas relacionados con la Calidad e Inocuidad del producto y procesos en el área de invernaderos y empaque.

---

**ÁREAS DE APLICACIÓN:**

Departamentos que intervienen en el procedimiento de Acciones Preventivas y/o Correctivas:

↻ Empresa

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Dirección: Técnica</b>		<b>Fecha de elaboración: Febrero, 2010</b>
<b>Departamento: Calidad e Inocuidad</b>		<b>Hoja: 2/5</b>
<b>Procedimiento: Acciones preventivas y/o correctivas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Operación Núm.</b>	<b>Descripción del procedimiento</b>
Coordinadores de Calidad e Inocuidad	01	<p>Detección y Notificación del Problema:</p> <p>Con la finalidad de identificar el origen del Reporte de No Conformidad e implementar la acción correctiva o preventiva y facilitar el seguimiento de su solución, se considera la siguiente referencia:</p> <p>Auditoria de Calidad e Inocuidad  Mejora de Calidad e Inocuidad  Queja de cliente</p> <p>Los Coordinadores de Calidad e Inocuidad serán los responsables de dar el seguimiento a las acciones correctivas, y notificar los avances del proceso.</p> <p>En caso de que se justifique la formación de un equipo de trabajo, los integrantes se reúnen en sesiones en donde abordan únicamente los temas referentes al problema de calidad o inocuidad que se analiza, registrando los acuerdos en el Reporte de No Conformidad (RNC).</p>
Equipo de trabajo	02	<p>Descripción del Problema</p> <p>La descripción clara del problema incluye el señalamiento del incumplimiento específico y el enunciado de los efectos del problema, para ello el equipo de trabajo consulta toda la información disponible, apoyándose en registros de calidad e inocuidad, técnicas estadísticas, medición, etc. Para tener una idea completa de la magnitud del problema.</p>
	03	<p>Acción inmediata (Acción de Contención)</p> <p>Encontrar un ajuste al proceso de forma temporal para que este no se detenga, lo cual puede implicar tomar alguna de las siguientes decisiones:</p> <p>Reprocesar  Reclasificar  Reparar  Desechar</p> <p>Lo anterior con el fin de asegurar que los resultados cumplan con los requisitos de calidad e inocuidad establecidos.</p>

**DOCUMENTO CONTROLADO**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>Dirección: Técnica</b>		<b>Fecha de elaboración: Febrero, 2010</b>
<b>Departamento: Calidad e Inocuidad</b>		<b>Hoja: 3/5</b>
<b>Procedimiento: Acciones preventivas y/o correctivas</b>		
Responsable	Operación Núm.	Descripción del procedimiento
Gerente de Calidad e Inocuidad	04	<p>Causas del problema</p> <p>Una vez definido el problema e implantada la Acción inmediata (Acción de contención), el equipo de trabajo identifica las causas del problema considerando todas las posibilidades antes de ejercer las acciones correctivas. Para ello se seleccionan la o las causas que el consenso del equipo de trabajo determine que son las más importantes.</p>
	05	<p>Aplicación de acciones</p> <p>Para la implantación de acciones correctivas se plantean varias alternativas y se examinan las ventajas y desventajas de cada una de ellas, considerando los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de Inocuidad</li> <li>Costos de Calidad</li> <li>Costo - beneficio</li> <li>Complejidad para su implementación</li> <li>Tiempo requerido para ponerla en funcionamiento</li> <li>Efectos secundarios</li> <li>Aceptación por el personal involucrado</li> </ul> <p>No es conveniente aplicar varias acciones correctivas o preventivas a la vez, ni atacar varias posibles causas, debido a que se pierde el control del seguimiento de la acción. Por lo cual para cada una de las causas posibles se aplica una acción, se observan los resultados y dependiendo de ellos se normaliza o se determina una nueva acción.</p> <p>Una vez seleccionada la medida a aplicar, el equipo de trabajo determina los recursos humanos y materiales necesarios para llevarla a efecto, así como el calendario de su implementación y los controles necesarios para su seguimiento.</p> <p>Para aplicar acciones preventivas se consideran documentos a crear o modificar para asegurar el control de la implementación de la acción correctiva</p>
	06	<p>Evaluación y seguimiento</p> <p>Cuando el equipo de trabajo considera que el problema ha sido resuelto, el Gerente de Calidad e Inocuidad cierra la acción correctiva y/o preventiva correspondiente.</p>

DOCUMENTO CONTROLADO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**CENTRO DE PRODUCCIÓN SANTA RITA S.A. DE C.V.**

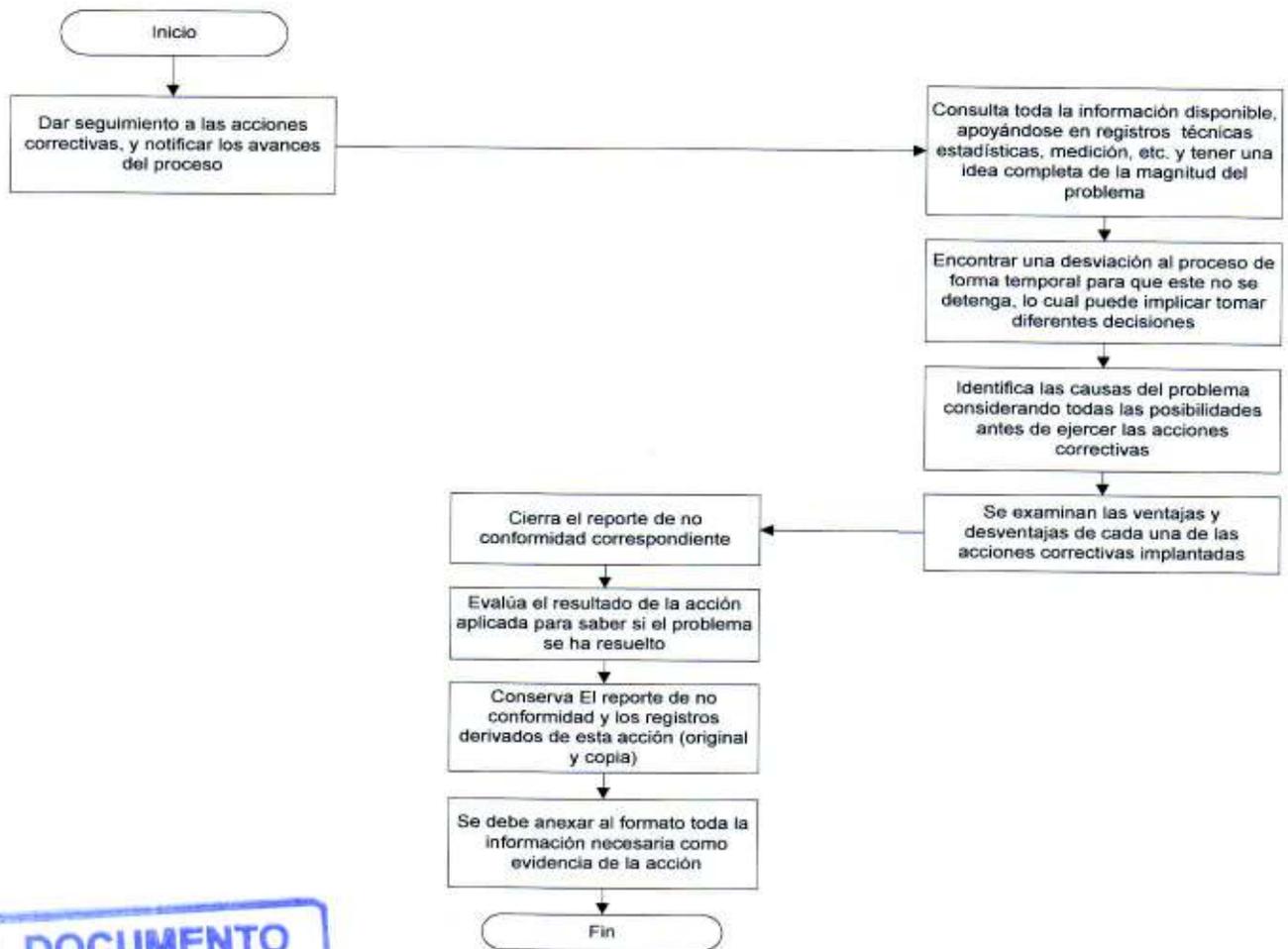
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Dirección: Técnica</b>		<b>Fecha de elaboración: Febrero, 2010</b>
<b>Departamento: Calidad e Inocuidad</b>		<b>Hoja: 4/5</b>
<b>Procedimiento: Acciones preventivas y/o correctivas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Operación Núm.</b>	<b>Descripción del procedimiento</b>
	07	La evaluación y seguimiento se realizan de manera simultánea. Se evalúa el resultado de la acción aplicada para saber si el problema se ha resuelto comparándolo contra el criterio de solución, y se da seguimiento para asegurar que la medida tomada se mantiene y para identificar cualquier efecto colateral del cambio. Si es necesario se replantea otra solución cuando no se puede satisfacer el punto en el cual el problema se considera resuelto.
	08	El Original de Reporte de No Conformidad, así como una copia de los registros derivados de los pasos anteriores, los debe conservar el Coordinador de Calidad e Inocuidad o el personal que designe.
	09	Al formato se le debe anexar toda la información necesaria para dar evidencia del cumplimiento de este procedimiento y la verificación de la acción correctiva.  Registro: FO-SGC-011 Reporte de No Conformidad  Referencias: ISO 9001/2008 SQF SRRC

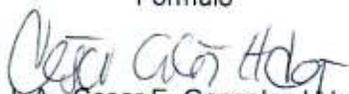
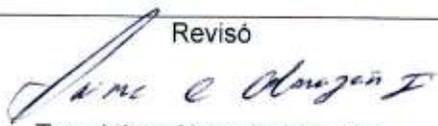
**DOCUMENTO CONTROLADO**

DIAGRAMA DE FLUJO

<b>Dirección: Técnica</b>		<b>Fecha de elaboración: Febrero, 2010</b>
<b>Departamento: Calidad e Inocuidad</b>		<b>Hoja: 5/5</b>
<b>Procedimiento: Acciones preventivas y/o correctivas</b>		
Coordinadores de Calidad e Inocuidad	Gerente de Calidad e Inocuidad	Equipo de Trabajo



**DOCUMENTO CONTROLADO**

<p>Formuló</p>  <p>L.A. Cesar E. Gonzalez Hdz. <b>COORDINADOR DE CALIDAD E INOCUIDAD</b></p>	<p>Revisó</p>  <p>Tec. Jaime Almazán Izaguirre <b>GERENTE DE CALIDAD E INOCUIDAD</b></p>	<p>Autorizó</p>  <p>Ing. Ismael Padrón Segura <b>DIRECTOR TÉCNICO</b></p>
---	--	--