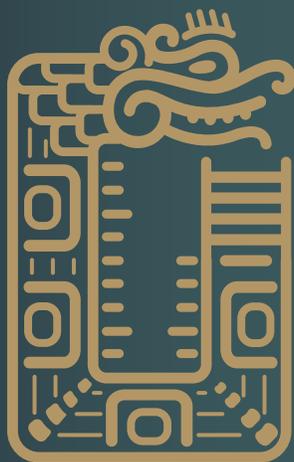


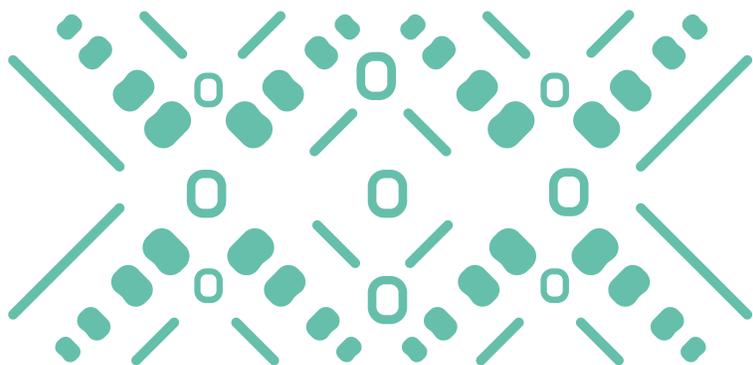
KAANBAL
PROGRAMA DE
TRANSFERENCIA DE
CONOCIMIENTO



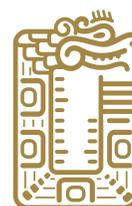
TREN
MAYA
TSÍIMIN K'ÁAK



LECCIÓN 5

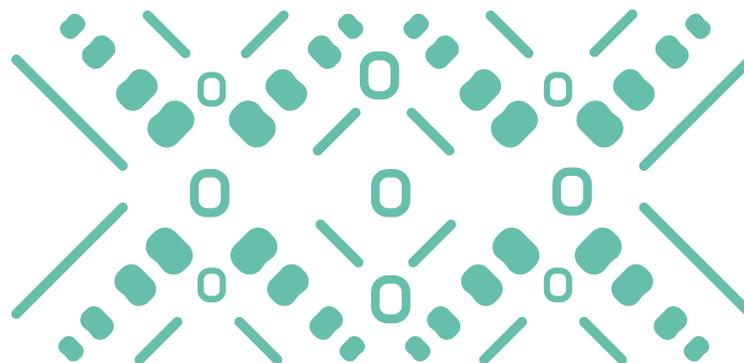


CURSO 10
AUDITORÍAS
con Yaneth Ivonne Nava López



ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Definiciones en la Norma ISO 9000:2015.	4
Imagen 2: Satisfacción del cliente al cumplir los requisitos.	4
Imagen 3: Acciones correctivas dentro de la Norma ISO 9001:2015.	5
Imagen 4: No conformidad y sus consecuencias.	6
Imagen 5: Mejora continua en el sistema de gestión de la calidad.	6
Imagen 6: Ejemplo de flujograma de acciones correctivas.	7



LECCIÓN 5

ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA

Términos y definiciones

La Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario define en la Fig.1 los términos Acción correctiva y mejora continua.

Imagen 1. Definiciones en la Norma ISO 9000:2015.



Fuente: Elaboración propia

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.

Imagen 2. Satisfacción del cliente al cumplir los requisitos.



Fuente: Recuperada de <https://iappuebla.edu.mx/iso-9001-2015/>

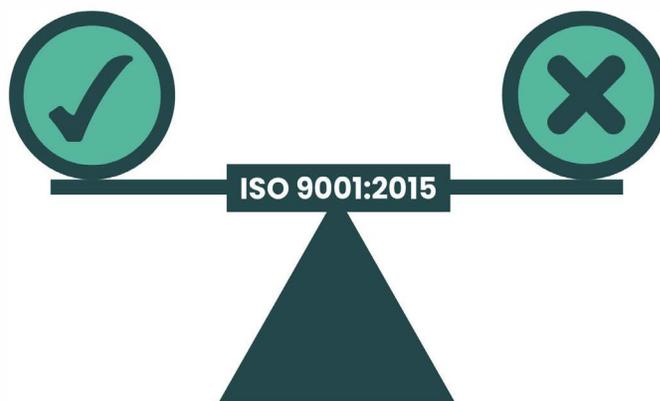
Estas deben incluir:

- I. Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas.
- II. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- III. Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Dicho lo anterior, para las mejoras dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran las acciones correctivas y mejora continua, entre otros.

Las acciones correctivas se presentan como se menciona en el apartado de "Términos y definiciones", al suscitarse una no conformidad derivada de una Auditoría interna o externa, indicándose el incumplimiento a un requisito.

Imagen3. Acciones correctivas dentro de la Norma ISO 9001:2015.



Fuente: Elaboración propia

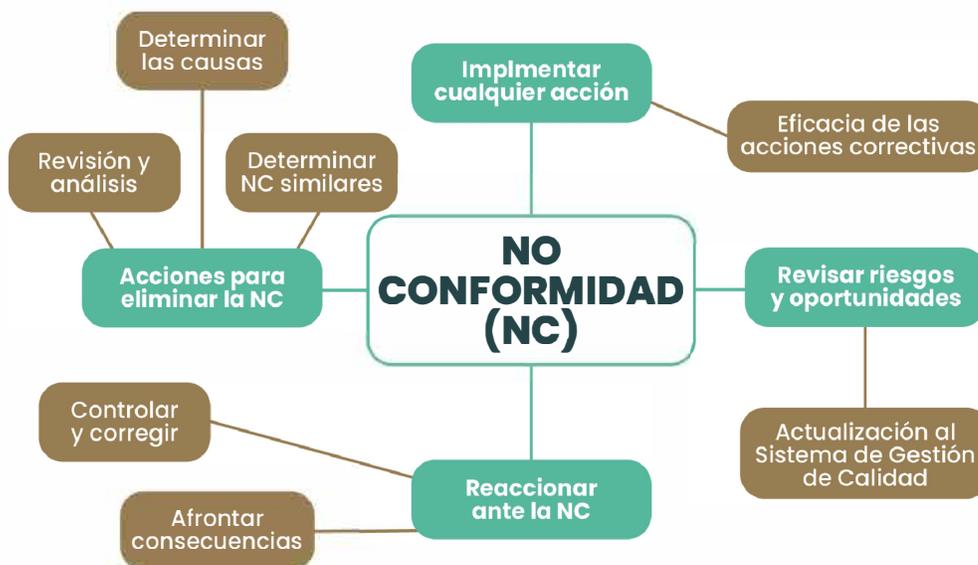
No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

- I. Tomar acciones para controlarla y corregirla.
- II. Hacer frente a las consecuencias.
- III. Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - a. La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - b. La determinación de las causas de la no conformidad.
 - c. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- IV. Implementar cualquier acción necesaria.
- V. Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.

VI. Si fuera necesario, hacer cambios al SGC. De manera esquemática, podemos ver lo anterior en la Imagen 4.

Imagen 4. No conformidad y sus consecuencias.



Fuente: Elaboración propia

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Asimismo, la organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- I. La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- II. Los resultados de cualquier acción correctiva.

Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

Imagen 5. Mejora continua en el sistema de gestión de la calidad.

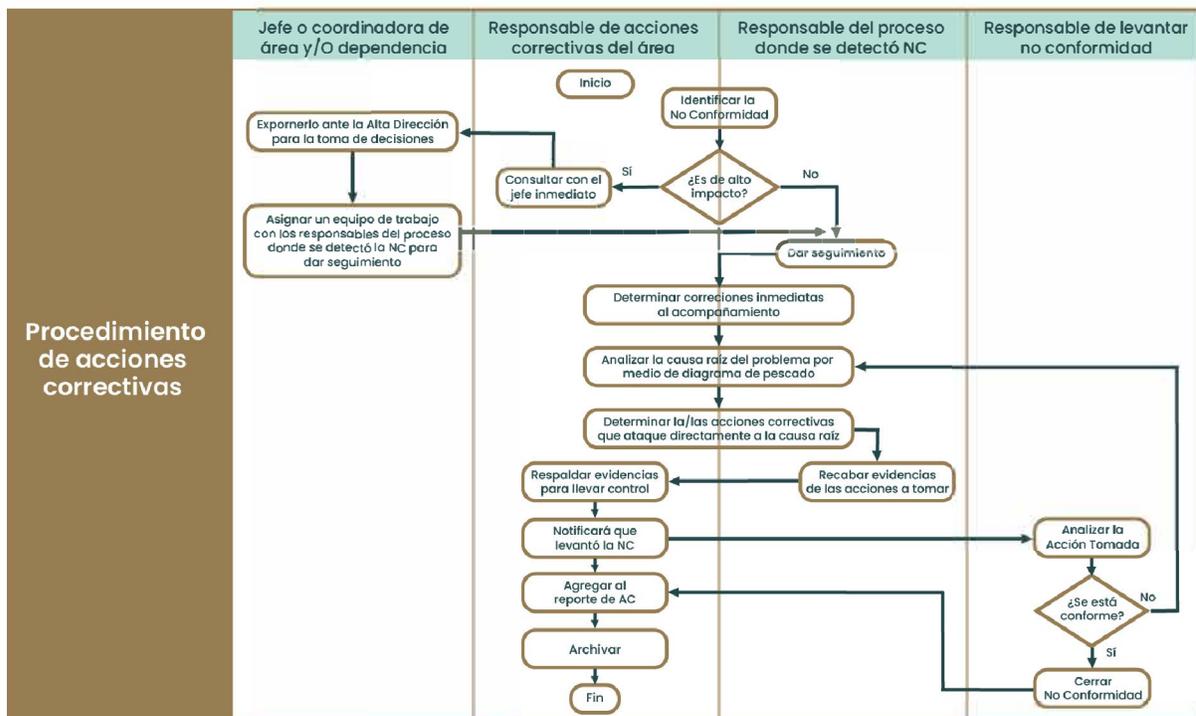


Fuente: Elaboración propia

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.

A continuación, se presenta un ejemplo en formato de flujograma del proceso de elaboración de acciones correctivas ante una no conformidad (Ver Imagen 6).

Imagen 6. Ejemplo de flujograma de acciones correctivas.



Fuente: Elaboración propia

Referencias

Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos, publicada el 25 de abril de 2016.

Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario, publicada el 15 de septiembre de 2015.

ISO Win. (10 de diciembre de 2024). La acción correctiva en las normas ISO. [https:// isowin.org/blog/accion-correctiva-ISO-9001/](https://isowin.org/blog/accion-correctiva-ISO-9001/)

ISO Win. (10 de diciembre de 2024). La mejora continua en las normas ISO. [https:// isowin.org/blog/mejora-continua-ISO-9001/](https://isowin.org/blog/mejora-continua-ISO-9001/)

UJED, (2020). Procedimiento de acciones correctivas (Archivo PDF) <https://fores-ales.ujed.mx/succi2/wp-content/uploads/2022/03/Acciones-Correctivas.pdf>