

### 1. OBJETIVO

Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de Corporación Química Platinum S.A. de C.V., y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial, hasta la aplicación de las Acciones necesarias para evitar su ocurrencia.

### 3. DEFINICIONES

- SGC: – Sistema de Gestión de Calidad.
- Acción Correctiva: – Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La Acción Correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la Acción Preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- Dirección: – Conjunto de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
- Mejora Continua: – Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- No Conformidad: – Incumplimiento de un requisito.
- Riesgo: – Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que puede entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impiden el logro de sus objetivos.

### 4. PROCESO

#### 4.1 Acción Correctiva.

En Corporación Química Platinum, las acciones correctivas serán analizadas mediante un equipo multidisciplinario reunido para tal efecto, siguiendo el FG-014-RAC “Formato de acciones correctivas”. En este mismo grupo se definirá también la persona o personas que deberán verificar la efectividad de las acciones correctivas.

Las acciones correctivas pueden derivar de lo siguiente:

- Trabajo no conforme.

CODIFICACIÓN:  
**PG-003-ACC**

REVISIÓN:  
**02**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-08-02**

- Auditorías externas.
- Auditorías internas.
- Quejas.
- Análisis de los datos de los ensayos de aptitud.
- Supervisión.

Además, para mejor planificación de la denominación del número de las acciones correctivas se deberá de llamar según la conveniencia del usuario, utilizando:

- XX-\*\*\*-###-AA

-

- Donde:

- XX= letras para identificar tipo de acción (AC).

- \*\* \*= Letras para identificar si se detectó de manera interna o externa  
###= Número consecutivo a tres dígitos.

- AA= últimos dos números del año.

-

- Por ejemplo: AC-INT-013-19.

#### 4.2 Identificar el problema.

En esta parte le daremos nombre al problema, cuál es, como sucedió, en sí la información general del problema, fechas, porqué se detectó, a quien va dirigido, etc.

#### 4.3 Definir el problema

En este paso trataremos de decir lo que sucedió, como se encuentra la situación, características del problema e información que nos diga algo sobre el problema y lo que está ocurriendo con este.

#### 4.4 Entender el problema. -

CODIFICACIÓN:  
**PG-003-ACC**

REVISIÓN:  
**02**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-08-02**

En este paso se verifica la información, obteniendo información real relacionada al problema, obteniendo un claro entendimiento de este. Es cuando las herramientas y técnicas, tanto como Causa y Efecto, lluvia de ideas y 5 porqués etc., pueden ser usadas. En este punto, se van agregando las causas que llevaron al problema en sí, y ya con toda la información reunida, poder determinar una causa raíz.

- **Causa y Efecto:** en este se crea un diagrama de espina de pescado, también conocido como diagrama de Ishikawa, para mapear visualmente la causa y el efecto. Esto puede ayudar a identificar las posibles causas de un problema al alentarnos a seguir caminos categóricos ramificados a las posibles causas hasta que terminemos en el correcto. Por lo general, comenzamos con el problema en la mitad del diagrama (la columna vertebral del esqueleto del pescado), luego hacemos una lluvia de ideas o usar el mismo 5 porqués sobre varias categorías de causas, que luego se colocan en las ramas de la línea principal (los huesos de las costillas del esqueleto del pescado). Las categorías son bastante amplias y podrían incluir cosas como "Personas" o "Medio ambiente". Después de agrupar las categorías, las dividimos en partes más pequeñas. A medida que profundizamos en las causas y sub-causas potenciales, al cuestionar cada rama, nos acercamos a las fuentes del problema.
- **Lluvia de Ideas:** básicamente en esta se recolectan tantas ideas como sea posible de parte de todos los participantes, sin criticar ni juzgar mientras las ideas son generadas. Tomar en cuenta que todas las ideas son bienvenidas no importa que sencillas o lejos parezcan. Se creativo, mientras más ideas mejor, porque en este punto no sabes que podría funcionar. Se debe establecer una hora límite para la lluvia de ideas. 30 minutos es casi suficiente.
- **5 porqués:** esta trata básicamente el principio de que para cada respuesta hay una pregunta de tipo POR QUÉ, siguiendo con una pregunta adicional y más profunda de "Bien, pero ¿POR QUÉ?". Se sugiere que alrededor de cinco preguntas de POR QUÉ pueden llevarnos a la mayoría de las causas raíz, pero pudiera ser que se necesiten menos ó todo lo contrario que se necesiten más. Los 5 por qué sirven para evitar suposiciones. Al encontrar respuestas detalladas a preguntas incrementales, las respuestas se vuelven más claras y concisas cada vez. Lo ideal es que el último POR QUÉ conduzca a un proceso que haya fallado, uno que luego se pueda arreglar.

### 4.5 Acción inmediata

En este paso se implementan medidas temporales en el lugar del problema. Esta acción solo corrige el primer problema en sí, se puede decir que lo contiene momentáneamente, pero no ataca la verdadera causa de este.

### 4.6 Acción correctiva

En este paso se determina y prioriza la causa más probable del problema, ya que las medidas temporales podrían no resolver la causa raíz. Tomar acciones correctivas para mitigar o preferiblemente eliminar la o las causas.

### 4.7 Confirmar la solución

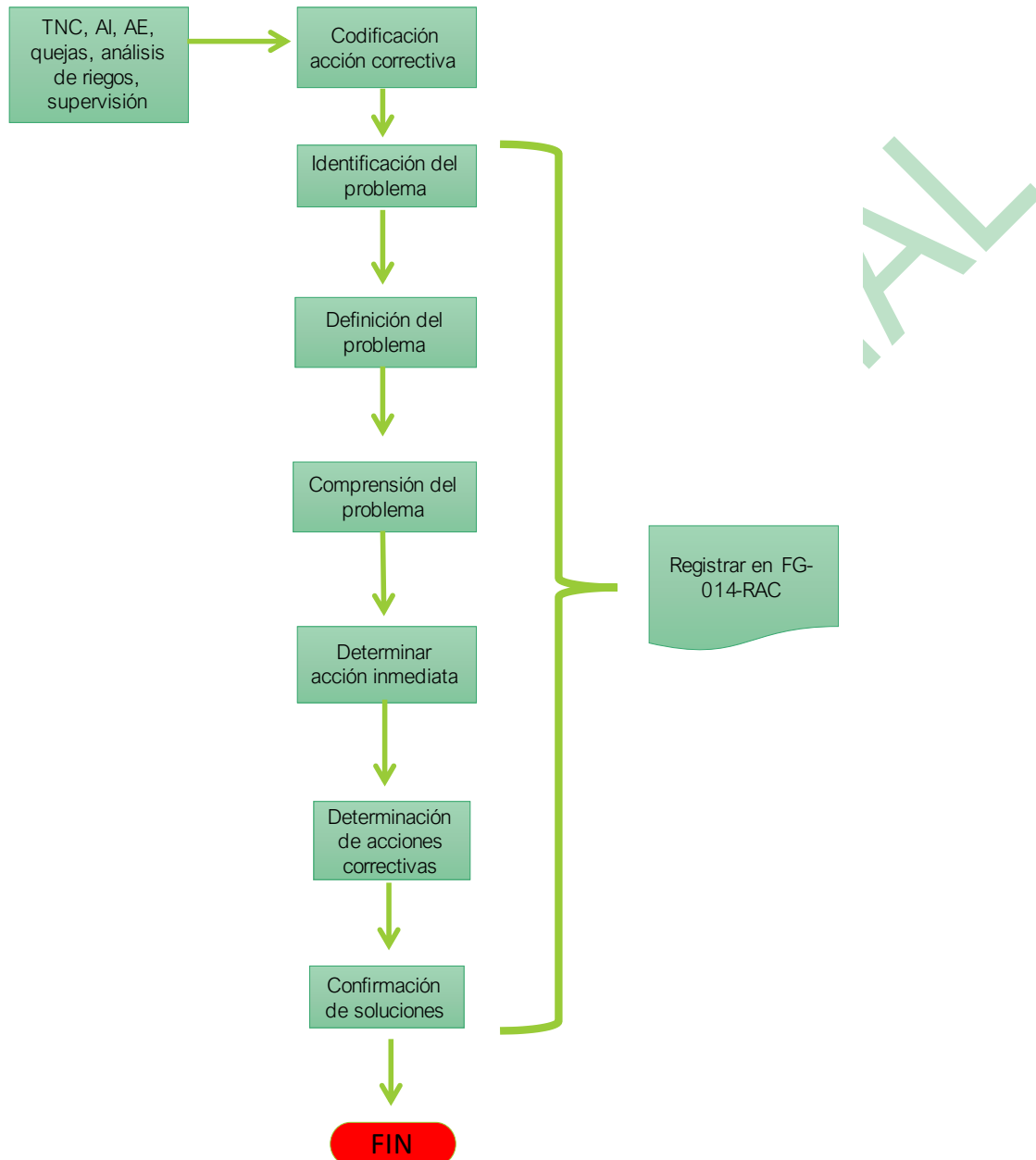
En este paso, dependiendo de las acciones correctivas realizadas, se establece un control y verificación de que las medidas implementadas funcionarán y se llevarán a cabo.

Una forma de demostrar la efectividad de las acciones correctivas es que no exista recurrencia de los problemas o no conformidades.

ESPACIO EN BLANCO

## 5. DIABRAMA DE PROCESO

### 5.1 Flujograma Acciones Correctivas

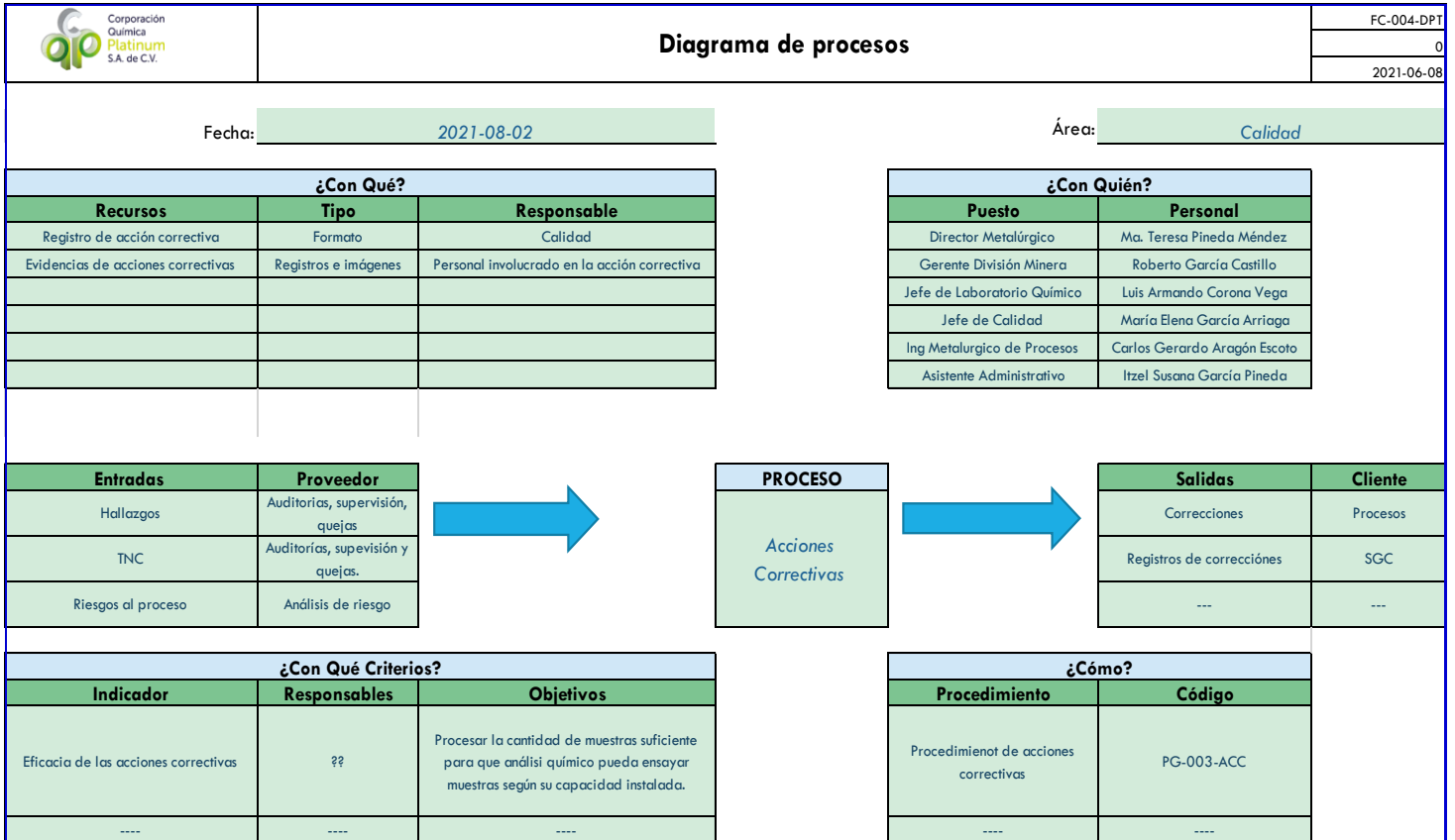


CODIFICACIÓN:  
**PG-003-ACC**

REVISIÓN:  
**02**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-08-02**




## 5.2 Diagrama de proceso (Diagrama de tortuga)



## 6. REFERENCIAS

- NMX-EC-17025-IMNC-2018 Requisitos
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

## 7. AUTORIZACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
 AQB María Elena García Arriaga Jefe de Calidad	 Ing. Roberto García Castillo Gerente División Minería	 Ing. Ma. Teresa Pineda Méndez Director Metalúrgico

CODIFICACIÓN:  
**PG-003-ACC**

REVISIÓN:  
**02**

FECHA DE EMISIÓN:  
**2021-08-02**

### 8. HISTORIAL DE CAMBIOS Y MEJORAS

Revisión:	Fecha de Modificación:	Descripción del cambio o mejora	Despliegue del Cambio
[00]	2019-03-27	Emisión inicial	Se da a conocer a los interesados por correo electrónico. Emisión por: Elena García
[01]	2019-08-31	Se realiza modificación general del procedimiento para su mejor entendimiento.	Se deja procedimiento en la carpeta del sistema de PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN. Se avisa al personal.
[02]	2021-08-02	Se cambia primer párrafo de 4.1; 4.2; 4.3 y 4.4	Realiza difusión: Elena García

### 9. FIRMA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO



**María Elena García Arriaga**  
**Jefe de Calidad**



ESPACIO EN BLANCO