



## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 02-007

La Paz, 15 de Marzo de 2017

### CONSIDERANDO:

Que el párrafo I del artículo 2° del Decreto Supremo N° 29710 de fecha 17 de septiembre de 2008, modifica al Decreto Supremo N° 29230 de 15 de agosto de 2007, señala que la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, como Empresa Pública, funcionará bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural de acuerdo con el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009; cuya organización y funcionamiento se sujetará a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental.

Que el Decreto Supremo N°1450 de 31 de diciembre de 2012, en la Disposición Adicional Primera modifica el Artículo 3° (ACTIVIDADES) del Decreto Supremo N°29230 de 15 de agosto de 2007, modificado por el Decreto Supremo N°29710 de 17 de septiembre de 2008.

Que el Decreto Supremo N°1694 de 14 de agosto de 2013, modifica el Decreto Supremo N°29230 de 15 de Agosto de 2007, modificado por los Decretos Supremos N°29710 de 17 de Septiembre de 2008 y N°1450 de 31 de Diciembre de 2012.

Que mediante Resolución Administrativa 01-034 de 24 de julio de 2013, se aprueba el Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 6.

### CONSIDERANDO:

Que a partir de la gestión 2010 se ha implementado en EMAPA el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Boliviana NB/ISO 9001:2008, logrando posteriormente certificar los procesos de Apoyo a la Producción Agrícola y Colocación de Cartera, Gestión de Almacenes, Extensión Agrícola, Acopio de Grano en Oriente y Venta en Sucursales.

Que en septiembre del año 2015 sale la nueva versión de la Norma ISO 9001, en la cual se establecen algunos cambios significativos para su aplicación en los Sistemas de Gestión de la Calidad, por lo que se deben actualizar algunos documentos del SGC y adecuarlos.

Que de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, cuando ocurra una no conformidad originada por quejas, la empresa debe reaccionar ante la misma y tomar acciones para controlarla y corregirla, del mismo modo debe revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada y si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación

Que es en este sentido que EMAPA ha actualizado y modificado el Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 7.



NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS



Mediante Informe Técnico EMAPA/GG/UPP/SGC/IT/2017-05 de 02 de Marzo de 2017, se expone que el Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 7 responde a los requisitos establecidos en la NB ISO 9001:2015 y concluye recomendando la aprobación del Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 7 mediante Resolución empresa para su aplicación en la institución y ser difundido e implementado en la misma quedando obsoleta la versión 6 del mismo.

Que el Informe Legal EMAPA/UAL/INF N°029-2017 de 15 de Marzo de 2017 concluye que la aprobación del Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 7 de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, no contraviene ninguna norma jurídica en actual vigencia, por lo que se recomienda la emisión de la respectiva Resolución Administrativa; quedando obsoleta la versión 6 del mismo.

**POR TANTO:**

El Gerente General de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA en aplicación de sus facultades conferidas en estatuto y normativa vigente:

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar, el **Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 7** de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, mismo que forma parte de la presente Resolución Administrativa quedando obsoleta la versión 6 del mismo.


**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Gerencia General a través de la Unidad de Planificación y Proyectos de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA queda encargada de la difusión, implementación y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese

Ing. Avelino Flores Copa  
GERENTE GENERAL  
EMAPA

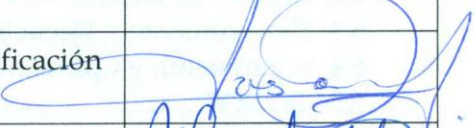







	PROCEDIMIENTO	E-EMP/SGC/P/205
	ACCIONES CORRECTIVAS	Versión 7



## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado/ Modificado por:	Ing. Ives Osman Romay Luizaga	Analista de Planificación ISO	
	Ing. Juan Pablo Mamani Choque	Responsable Sistema de Gestión de Calidad	
Revisado por:	Lic. Fernando Silva Viamonte	Jefe de Planificación y Proyectos	
	Lic. Miguel Quiroz Mendieta	Coordinador General	
Aprobado por:	Ing. Avelino Flores	Gerente General EMAPA	
Fecha:	15 MAR 2017		


NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SGC/P/205
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión 7

## CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	1
1.1. Objetivo del Documento.....	1
1.2. Objetivo del Proceso. ....	1
2. ALCANCE.....	1
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. ....	1
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	1
4.1. Definiciones.....	1
4.1.1. Acción Correctiva.....	1
4.1.2. Acción Eficaz.....	2
4.1.3. Acción Ineficaz. ....	2
4.1.4. Acción Propuesta. ....	2
4.1.5. Análisis de Causa.....	2
4.1.6. Corrección. ....	2
4.1.7. Plazo.....	2
4.1.8. Producto No Conforme.....	2
4.1.9. Requisito.....	2
4.1.10. Responsable de Ejecución. ....	2
4.1.11. Salida de Conforme. ....	2
4.1.12. Servicio No Conforme.....	3
4.2. Abreviaturas.....	3
5. RESPONSABLES.....	3
5.1. Gerente de Área.....	3
5.2. Gerencia o Unidad Generadora de Proceso. ....	3
5.3. Responsable del SGC. ....	4
5.4. Analista de Planificación ISO. ....	4
6. PROCEDIMIENTO.....	5
6.1. Fuentes que originan una Salida No Conforme.....	5
6.2. Análisis de Salidas No Conforme. ....	5
6.3. Planteamiento y Ejecución de Acciones.....	6
6.4. Seguimiento y Cierre. ....	7
7. REGISTROS.....	8
8. ANEXOS.....	8
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	8

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SGC/P/205
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión 7

## 1. OBJETIVO.

### 1.1. Objetivo del Documento.

Definir las responsabilidades, actividades y la metodología para proponer e implementar acciones correctivas en la empresa.

### 1.2. Objetivo del Proceso.

Gestionar acciones correctivas que permitan eliminar la causa de una no conformidad y evitar que estas vuelvan a ocurrir con el fin de cumplir los requisitos.

## 2. ALCANCE.

El presente documento será de aplicación a todos los procesos establecidos en la empresa EMAPA, el mismo abarcará desde la identificación de un problema hasta el cierre eficaz de la acción.

A partir de la aprobación del presente procedimiento queda sin efecto el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas Versión 6, los documentos y registros aprobados con anterioridad a este procedimiento son vigentes en contenido y formato.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- ☞ Norma NB/ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ☞ Norma NB/ISO 9000: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- ☞ Procedimiento Control de Salidas No Conformes "E-EMP/SGC/P/203".
- ☞ Procedimiento Retroalimentación del Cliente "E-EMP/GG/P/106".
- ☞ Procedimiento Revisión por la Dirección "E-EMP/SGC/P/206".
- ☞ Procedimiento Auditoría Interna del SGC "E-EMP/SGC/P/204".

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

### 4.1. Definiciones.


#### 4.1.1. Acción Correctiva.

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

NOTA 1: Puede haber más de una causa para una No Conformidad.

NOTA 2: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/FSV/jpm-irm	Fecha: 02/03/17	Página 1 de 8
---	-----------------	---------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SGC/P/205
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión 7

**4.1.2. Acción Eficaz.**

Acción planificada que cumplió las actividades previstas en el tiempo establecido.

**4.1.3. Acción Ineficaz.**

Acción planificada que no cumplió las actividades previstas en el tiempo establecido.

**4.1.4. Acción Propuesta.**

Actividad(es) planteada(s) para la eliminación de una No Conformidad o causa de una No Conformidad.

**4.1.5. Análisis de Causa.**

Método para la identificación de las causas que generan un problema.

**4.1.6. Corrección.**

Acción para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una Acción Correctiva.

NOTA 2: Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

**4.1.7. Plazo.**

Periodo de tiempo establecido para la ejecución de una acción propuesta.

**4.1.8. Producto No Conforme.**

Salida o resultado tangible de un proceso, que no se encuentra conforme con algún requisito.

**4.1.9. Requisito.**


Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

**4.1.10. Responsable de Ejecución.**

Persona o Área responsable de llevar a cabo las actividades planteadas.

**4.1.11. Salida de Conforme.**

Resultado de un proceso, que no está conforme con algún requisito.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SGC/P/205
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión 7

#### 4.1.12. Servicio No Conforme.

Salida o resultado intangible de un proceso, que no se encuentra conforme con algún requisito.

#### 4.2. Abreviaturas.

**EMAPA:** Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**BPM:** Buena Práctica de Manufactura.

**GUGP:** Gerencia o Unidad Generadora de Proceso.

**UPP:** Unidad de Planificación y Proyectos.

**POA:** Programa Operativo Anual.

**OBS:** Observación.

**NC:** No Conformidad.

**HR:** Hoja de Ruta.

**AC:** Acción Correctiva.

**C:** Corrección.

### 5. RESPONSABLES.

#### 5.1. Gerente de Área.

Responsable de dar el Visto Bueno a las acciones propuestas por la GUGP.


#### 5.2. Gerencia o Unidad Generadora de Proceso.

Responsable de:

- Analizar y clasificar las Salidas No Conformes.
- Efectuar el Planteamiento y la Ejecución de Acciones.
- Realizar el llenado de las siguientes partes del registro Acciones Correctivas:

- ✓ I. DATOS GENERALES.
- ✓ II. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD.
- ✓ III. ANALISIS DE CAUSAS.
- ✓ IV. ACCIONES PROPUESTAS.

- Remitir los respaldos que evidencien el cumplimiento de las Acciones Propuestas en el plazo establecido

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SGC/P/205
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión 7

### 5.3. Responsable del SGC.

Responsable de:

- ☞ Realizar el seguimiento a las Acciones Propuestas, por todas las GUGP.
- ☞ Cuando corresponda efectuar el cierre de Acciones Propuestas.
- ☞ Efectuar le revisión de la eficacia.

### 5.4. Analista de Planificación ISO.


Responsable de:

- ☞ Registrar los siguientes apartados del registro de Acciones Correctivas:
  - ✓ V. SEGUIMIENTO Y CIERRE.
  - ✓ VI. REVISIÓN DE LA EFICACIA.
- ☞ Realizar el seguimiento a las Acciones Propuestas, por las GUGP.
- ☞ Efectuar el cierre de Acciones Propuestas.
- ☞ Efectuar el registro de las acciones de las GUGP para hacer el respectivo seguimiento
- ☞ Entregar de una copia del registro Acciones Correctivas, en las etapas de planteamiento y cierre de la acción.
- ☞ Efectuar le revisión de la eficacia.

### 5.5. Comisión para el Seguimiento del SGC-BPM.

Responsable de revisar el estado de las acciones correctivas y preventivas cuando corresponda.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SGC/P/205
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión 7

## 6. PROCEDIMIENTO.


### 6.1. Fuentes que originan una Salida No Conforme.

Las fuentes que pueden originar una salida no conforme para la adopción de una acción correctiva o corrección son:

- ☞ Auditorías Internas o Externas.
  - ✓ Observación.
  - ✓ No Conformidad.
- ☞ Retroalimentación del Cliente.
  - ✓ Queja o Reclamo.
  - ✓ Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente (Encuestas).
- ☞ Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
  - ✓ Análisis de Datos.
  - ✓ Revisión por la Dirección.
  - ✓ Seguimiento al POA y Presupuesto.
  - ✓ Seguimiento a los Productos.
  - ✓ Seguimiento a los Procesos.
- ☞ No Conformidad Detectada por Producto/Servicio No Conforme.
- ☞ Otros.


### 6.2. Análisis de Salidas No Conforme.

Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Análisis y clasificación de la Salida No Conforme.	GUGP	Informe de Auditoría Interna del SGC Procedimiento Control de Salidas No Conformes Otros	Salidas No Conformes Producto No Conforme	Se aplicara el Procedimiento de Acciones Correctivas en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Cuando ya se tenga identificada una “Observación” o una “No Conformidad” por Auditoría.</li> <li>☞ Cuando la GUGP aplique el <b>Procedimiento Control de Salidas No Conformes “E-EMP/SGC/P/203”</b> y determine la existencia de una No Conformidad.</li> <li>☞ Cuando el resultado del Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación se haya identificado una No Conformidad.</li> </ul>
Elaborado por: EMAPA/GG/UPP/FSV/jpm-irm			Fecha: 02/03/17		Página 5 de 8

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SGC/P/205</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión 7</b>

### 6.3. Planteamiento y Ejecución de Acciones.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Llenado de Datos Generales e Identificación del Evento que Origina la Acción.	GUGP	Informe de Auditoría Interna del SGC Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Acciones Correctivas Cartilla para el Llenado de Acciones	Para el planteamiento de una acción se utilizara el registro <b>Acciones Correctivas "E-EMP/SGC/P/205 R01"</b> (Ver ANEXO I). La GUGP deberá registrar en el punto <b>I. DATOS GENERALES</b> el evento que origino la acción, de acuerdo a lo descrito en el numeral 6.1. del presente procedimiento, también deberá registrar los datos generales de la acción según la <b>Cartilla para el Llenado de Acciones (Ver ANEXO II)</b> . <b>NOTA:</b> Se debe aclarar que se tienen 3 tipos de requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Legales y reglamentarios.</li> <li>☑ Establecidos por la empresa (Manuales, procedimientos, etc.)</li> <li>☑ Establecidos por las partes interesadas.</li> </ul>
2	Descripción de la No Conformidad.	GUGP	Cartilla para el Llenado de Acciones	Acciones Correctivas	Este punto <b>II. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b> , se registrará describiendo la desviación o falla (real o posible) especificando el requisito que se está incumpliendo. El Dueño del proceso deberá firmar esta parte del registro en señal de aceptación de la No Conformidad planteada.
3	Análisis de Causa	GUGP	Cartilla para el Llenado de Acciones	Acciones Correctivas	El análisis de causas deberá ser efectuado por la GUGP y las Áreas involucradas cuando corresponda, en el cual se deberá identificar las causas que generan el problema o desviación. El registro se efectuará en el punto <b>III. ANÁLISIS DE CAUSAS</b> , si es necesario se pueden emplear cualquier tipo de herramientas de análisis.
4	Acción Propuesta	GUGP	Cartilla para el Llenado de Acciones	Acciones Correctivas	La GUGP en base al análisis deberá determinar el Tipo de Acción a tomar: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eliminación de la No Conformidad detectada (Corrección-C)</li> <li>✓ Eliminación de la Causa de la No Conformidad detectada (Acción Correctiva-AC)</li> </ul> Estas acciones son definidas en el Punto <b>IV. ACCIONES PROPUESTAS</b> , en el cual también se debe establecer para cada acción el <b>Plazo y los Responsables de Ejecución</b> . Este punto deberá llevar las firmas de los responsables que realizaron el análisis de causas y el planteamiento de las acciones propuestas, con Vo. Bo. del Gerente de Área.
5	Entrega de una copia de la acción.	Analista de Planificación ISO		Acciones Correctivas (Sello SGC)	Planteada y firmada la acción el Analista de Planificación ISO, entregará a la GUGP una copia de la misma con sello del SGC, para su respectivo seguimiento interno.
6	Registros de las acciones propuestas.	Analista de Planificación ISO	Acciones Correctivas	Seguimiento de Acciones Correctivas	El Analista de Planificación ISO deberá registrar las acciones propuestas en el registro <b>Seguimiento de Acciones Correctivas "E-EMP/SGC/P/205 R02"</b> (Ver ANEXO III).

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/SGC/P/205</b>
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión 7</b>

#### 6.4. Seguimiento y Cierre.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Seguimiento a las Acciones Propuestas.	Responsable SGC Analista de Planificación ISO	Seguimiento de Acciones Correctivas		El seguimiento de las acciones propuestas deberá ser realizado por: <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ GUGP</li> <li>☑ UPP (SGC)</li> </ul> Para la realización de este seguimiento se deberá tomar como referencia el registro de <b>Seguimiento de Acciones Correctivas "E-EMP/SGC/P/205 R02"</b> .
2	Cierre de Acciones Propuestas.	Responsable SGC Analista de Planificación ISO	Seguimiento de Acciones Correctivas	Acciones Correctivas	El Analista de Planificación ISO solicitará a las GUGP todos los respaldos que evidencien el cumplimiento de las Acciones Propuestas en el plazo establecido, registrando su cumplimiento o no cumplimiento en el <b>Punto V. SEGUIMIENTO Y CIERRE</b> . Para formalizar el cierre de la Acción el Responsable SGC/Analista de Planificación ISO deberá colocar su Vo. Bo En caso de incumplimiento de plazos se hará una reprogramación, planteando un nuevo registro de Acción Correctiva.
3	Entrega de la evidencia del cierre de la acción.	Analista de Planificación ISO		Acciones Correctivas (Sello SGC)	Realizado el cierre por parte del Analista de Planificación ISO, se entregará a la GUGP una copia de la misma con sello del SGC, para su respectivo seguimiento interno.
4	Verificación de la Eficacia.	Analista de Planificación ISO		Acciones Correctivas "Cierre Eficaz"	<b>VI. REVISIÓN DE LA EFICACIA</b> , luego de ejecutada la acción, personal de la UPP (SGC) verificará la eficacia de las Acciones Propuestas, con el respectivo sello de " <b>Cierre Eficaz</b> ". Si se determina que la acción es Ineficaz la GUGP en coordinación con la UPP (SGC) deberá definir la nueva acción correctiva. <b>NOTA:</b> Cuando se requiera la UPP (SGC) presentará a la Comisión para el Seguimiento del SGC-BPM el estado de las Acciones Correctivas, para efectuar el respectivo seguimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/SGC/P/205
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión 7

## 7. REGISTROS.

- ☐ Salidas No Conformes "E-EMP/SGC/ P /203 R01".
- ☐ Producto No Conforme "E-EMP/SGC/ P /203 R02".
- ☐ Acciones Correctivas "E-EMP/SGC/ P /204 R01".
- ☐ Cartilla para el Llenado de Acciones
- ☐ Seguimiento de Acciones Correctivas "E-EMP/SGC/ P /204 R02"

## 8. ANEXOS.


- ANEXO I:** Acciones Correctivas "E-EMP/SGC/ P /204 R01".
- ANEXO II:** Cartilla para el Llenado de Acciones.
- ANEXO III:** Seguimiento de Acciones Correctivas "E-EMP/SGC/ P /204 R02"

## 9. CONTROL DE CAMBIOS.

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO EFECTUADO
Ver 1.	20-10-2009	Inclusión en indicadores meta. Cambio en redacción 6.2.
Ver 2.	07-12-2009	Se mejoró la redacción de objetivos así como el alcance. Se incluye las definiciones de gestión y validación para mejor entendimiento de los indicadores. Se aclaró el punto de tratamiento de no conformidades de no conformidades detectadas y potenciales. Se mejoró la denominación del registro de seguimiento a los indicadores.
Ver 3.	15-03-2010	Se excluye la responsabilidad del Comité de la Calidad del MDPyEP, ente de revisión y control.
Ver 4.	01/07/10 29/08/11	Se incluye la obligatoriedad de uso del presente procedimiento dentro las oficinas regionales de las instituciones o empresas que sean parte del SGC. Se incluye la participación del Director (a) General de Desarrollo Industrial a Mediana y Gran escala en el comité de calidad del MDPyEP. Se modifica la totalidad del procedimiento para adecuar a la estructura organizacional de EMAPA.
Ver 5.	10/07/13	Se adecúa el procedimiento para aplicación en todos los procesos de EMAPA independientemente de que sean parte del SGC. Se realiza modificación de la redacción del documento.
Ver 6.	17/02/17	Se modifica el documento en su totalidad y se adecua el mismo de acuerdo a los requisitos establecido en la Norma NB/ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.



ANEXO I

	<b>REGISTRO</b>			E-EMP/SGC/P/ 205 R01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>			Versión 7
<b>I. DATOS GENERALES</b>				Cód. <input type="text"/>
Fuente que origina la No Conformidad:				
<b>1. Auditoria Interna</b> Observación <input type="text"/> No Conformidad <input type="text"/>	<b>3. Retroalimentación del Cliente</b> Queja o reclamo <input type="text"/> Encuestas <input type="text"/>	<b>5. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b> Análisis de Datos <input type="text"/> Revisión por la Dirección <input type="text"/> Seguimiento al POA y Presupuesto <input type="text"/> Seguimiento a los Productos <input type="text"/> Seguimiento a los Procesos <input type="text"/> Análisis de Datos <input type="text"/>		
<b>2. Auditoria Externa</b> Observación <input type="text"/> No Conformidad <input type="text"/>	<b>4. No Conformidad por:</b> Producto No Conforme <input type="text"/> Servicio No Conforme <input type="text"/>			
Otro <input type="text"/>				
Fecha de Registro:	<input type="text"/>	Requisito:	<input type="text"/>	
Area / Proceso Evaluado:	<input type="text"/>	Dueño del Proceso:	<input type="text"/>	
Documento Evaluado:	<input type="text"/>	Norma (Si Aplica):	<input type="text"/>	
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
<input type="text"/>				
<input type="text"/>				
Dueño de Proceso	<input type="text"/>	Cargo	<input type="text"/>	Firma
<input type="text"/>				
<b>III. ANÁLISIS DE CAUSAS</b>				
<input type="text"/>				
<b>IV. ACCIONES PROPUESTAS</b>				
No.	Acciones	Tipo de Acción	Plazo	Responsable de la Ejecución de la Acción
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de Acción: C = Corrección    AC = Acción Correctiva				
Responsables del Análisis	<input type="text"/>	Cargos	<input type="text"/>	Firmas
Nombre del Gerente de Área:	<input type="text"/>			Vo. Bo. del Gerente de Área:
<b>V. SEGUIMIENTO Y CIERRE</b>				
Fecha	Verificación de la Acción	Cumplimiento		Vo.Bo.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cumplió	No Cumplió	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cumplió	No Cumplió	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cumplió	No Cumplió	<input type="text"/>
<b>VI. REVISIÓN DE LA EFICACIA</b>				
¿LA ACCIÓN FUE EFICAZ?	SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	Fecha de Revisión	Vo.Bo. Revisión
SI LA RESPUESTA ES (NO) DETERMINE UNA NUEVA ACCIÓN			<input type="text"/>	<input type="text"/>
Observaciones	<input type="text"/>			
Nueva Acción	<input type="text"/>			Código Nueva Acción

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS

# CARTILLA EMISION DE ACCIONES CORRECTIVAS

		<b>REGISTRO</b>		E-EMP/SGC/P/ 205 R01		
		<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>		Versión 7		
<b>I. DATOS GENERALES</b>						
Fuente que origina la No Conformidad:						
<b>1. Auditoría Interna</b>		<b>3. Retroalimentación del Cliente</b>		<b>5. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>		
Observación <input type="checkbox"/>		Queja o reclamo <input type="checkbox"/>		Análisis de Datos <input type="checkbox"/>		
No Conformidad <input type="checkbox"/>		Encuestas <input type="checkbox"/>		Revisión por la Dirección <input type="checkbox"/>		
<b>2. Auditoría Externa</b>		<b>4. No Conformidad por:</b>		Seguimiento al POA y Presupuesto <input type="checkbox"/>		
Observación <input type="checkbox"/>		Producto No Conforme <input type="checkbox"/>		Seguimiento a los productos <input type="checkbox"/>		
No Conformidad <input type="checkbox"/>		Servicio No Conforme <input type="checkbox"/>		Seguimiento a los Procesos <input type="checkbox"/>		
				Análisis de Datos <input type="checkbox"/>		
Otro: _____						
Fecha de Registro:		Requisito:				
Área / Proceso Evaluado:		Dueño del Proceso:				
Documento Evaluado:		Norma (Si Aplica):				
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
Dueño de Proceso		Cargo	Firma			
<b>III. ANÁLISIS DE CAUSAS</b>						
<b>IV. ACCIONES PROPUESTAS</b>						
No.	Acciones			Tipo de Acción	Plazo	Responsable de la Ejecución de la Acción
Tipo de Acción: C = Corrección AC = Acción Correctiva						
Responsables del Análisis		Cargos	Firmas			
Nombre del Gerente de Área:		Vo. Bo. del Gerente de Área:				
<b>V. SEGUIMIENTO Y CIERRE</b>						
Fecha	Verificación de la Acción		Cumplimiento		Vo.Bo.	
			Cumplió <input type="checkbox"/>	No Cumplió <input type="checkbox"/>		
			Cumplió <input type="checkbox"/>	No Cumplió <input type="checkbox"/>		
			Cumplió <input type="checkbox"/>	No Cumplió <input type="checkbox"/>		
<b>VI. REVISIÓN DE LA EFICACIA</b>						
¿LA ACCIÓN FUE EFICAZ?	SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	Fecha de Verificación	Vo.Bo. Verificación		
SI LA RESPUESTA ES (NO) DETERMINE UNA NUEVA ACCIÓN						
Observaciones						
Nueva Acción			Código Nueva Acción			

1

## DATOS GENERALES

		<b>REGISTRO</b>		E-EMP/SGC/P/ 205 R01	
		<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>		Versión 7	
<b>I. DATOS GENERALES</b>					
Fuente que origina la No Conformidad:					
<b>1. Auditoría Interna</b>		<b>3. Retroalimentación del Cliente</b>		<b>5. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	
Observación <input checked="" type="checkbox"/>		Queja o reclamo <input type="checkbox"/>		Análisis de Datos <input type="checkbox"/>	
No Conformidad <input type="checkbox"/>		Encuestas <input type="checkbox"/>		Revisión por la Dirección <input type="checkbox"/>	
<b>2. Auditoría Externa</b>		<b>4. No Conformidad por:</b>		Seguimiento al POA y Presupuesto <input type="checkbox"/>	
Observación <input checked="" type="checkbox"/>		Producto No Conforme <input type="checkbox"/>		Seguimiento a los productos <input type="checkbox"/>	
No Conformidad <input type="checkbox"/>		Servicio No Conforme <input type="checkbox"/>		Seguimiento a los Procesos <input type="checkbox"/>	
				Análisis de Datos <input type="checkbox"/>	
Otro: _____					
Fecha de Registro:		Requisito:			
Área / Proceso Evaluado:		Dueño del Proceso:			
Documento Evaluado:		Norma (Si Aplica):			
<b>EVENTO QUE ORIGINO EL INICIO DE ACCION</b>					
Solo elegir una de las 6 opciones:					
1. Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad.					
2. Auditoría Externa de Re Certificación o Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.					
3. Queja o Reclamo del cliente en Sucursal, o como resultado de encuestas de satisfacción del cliente.					
4. Producto o Servicio no conforme detectado por cualquier proceso.					
5. Por seguimiento y medición, que a través del análisis y evaluación se encuentre alguna No conformidad.					
Otro: Cualquier otro evento que genere una No Conformidad en cualquier proceso.					
<b>FECHA DE REGISTRO</b>					
Fecha en la cual se emitió el Formulario de Acción Correctiva.					
<b>AREA / PROCESO EVALUADO</b>					
Según el Mapa de Procesos, el proceso sujeto a evaluación, puede ser:					
- Apoyo a la Producción Agrícola					
- Extensión Agrícola					
- Acopio de Grano					
- Gestión de Almacenes					
- Ventas					
- Comunicación					
- Administración y Personal					
- Sistemas					
- Etc.					
<b>REQUISITO</b>					
Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. Se pueden definir en toda empresa tres tipos de requisitos:					
1. Requisitos Legales y reglamentarios.					
2. Requisitos establecidos por la empresa.					
3. Requisitos establecidos por las partes interesadas.					
Los requisitos que generalmente son considerados en este punto, están referidos a aquellos que se encuentran descritos en la Norma ISO 9001:2015 "Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad", <b>(Ver Norma ISO 9001:2015)</b>					
<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>					
Gerente de Área, Jefe de Unidad o Responsable, el cual figura como encargado del proceso en cuestión.					
<b>NORMA</b>					
Documento normativo bajo el cual se analiza la no conformidad. Ejm. Norma ISO 9001:2015.					
<b>DOCUMENTO EVALUADO</b>					
Documento en el cual se detecto la desviación, o el cual fue empleado durante la verificación del proceso. Dicho documento se refiere a algún tipo de documentos interno de la empresa:					
- Reglamentos					
- Manuales					
- Procedimientos					
- Instructivos					
- Otros.					

### CODIGO

Código de registro de la acción, que debe ser solicitado a la Unidad de Planificación y Proyectos UPP (SGC). Su conformación es la siguiente:  
Acción Correctiva: AC  
Correlativo: 01, 02, 03, etc.  
Gerencia de Área o Unidad: GG, GAF, etc.  
Gestión: 17  
Ejm: AC01 – GAT17

## 2

### DESCRIPCIÓN DE LA NC, ANÁLISIS DE CAUSA Y ACCIONES PROPUESTAS

#### DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

En esta etapa se debe describir la no conformidad, es decir el problema por el cual se deberá realizar el análisis de causas. La descripción de la no conformidad, debe estar redactada de la manera más clara y completa, mencionando los requisitos los cuales están siendo vulnerados. Este punto debe estar firmado por el dueño de proceso en señal de aceptación.

#### ANÁLISIS DE CAUSAS

En esta etapa se debe realizar el análisis de todas las causas posibles que generaron el problema identificado en el punto anterior. Dicho análisis se puede realizar a través de un equipo de personas, y empleando algunas técnicas o métodos de análisis de problemas e identificación de causas. Por ejemplo:  
1. Diagrama Causa Efecto  
2. Cinco Porqués  
3. Lluvia de ideas

#### II. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Dueño de Proceso	Cargo	Firma	

#### III. ANÁLISIS DE CAUSAS

--	--	--	--	--

#### IV. ACCIONES PROPUESTAS

No.	Acciones	Tipo de Acción	Plazo	Responsable de la Ejecución de la Acción

Tipo de Acción: C = Corrección AC = Acción Correctiva

Responsables del Análisis	Cargos	Firmas

Nombre del Gerente de Área:	Vo. Bo. del Gerente de Área:
-----------------------------	------------------------------

#### ACCIONES PROPUESTAS

En esta etapa de establecen todas las acciones, que eliminarán la no conformidad o las causas de la no conformidad.

#### TIPO DE ACCIÓN

El tipo de acción de acuerdo a su naturaleza puede ser:  
C = Corrección: Que elimina la No Conformidad  
AC = Acción Correctiva: Que elimina las causas de una No Conformidad

#### PLAZO

La casilla de plazo debe indicar la fecha exacta hasta la cual se debe concluir la actividad, la fecha debe estar establecida en el siguiente formato:  
Día-mes-año Ej: 07-dic-16

#### RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN

Describir los cargos de cada uno de los responsables de ejecutar las acciones.

#### RESPONSABLE DEL ANÁLISIS

Nombres de todas las personas que participaron en el análisis del problema, las causas y las soluciones propuestas. Así como sus cargos y sus firmas respectivas.

#### NOMBRE DEL GERENTE DE AREA

Debe llevar el nombre del Gerente de Área, además de su Visto Bueno, aprobando los planes de acción propuesto.

## 3

### SEGUIMIENTO Y CIERRE, Y REVISIÓN DE LA EFICACIA

**FECHA**  
Fecha en la que se realizó el seguimiento o cierre de la acción.

**VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN**  
Verificar la ejecución de la acción, de acuerdo a las acciones propuestas en el Punto IV. En esta verificación se debe describir un resumen del desarrollo de dicha acción.

**CUMPLIMIENTO**  
Cumplió: Si la acción se ejecutó en el tiempo establecido, caso contrario la acción se registra como no cumplida.

**VoBo**  
El seguimiento debe ser realizado por alguna persona de la Unidad de Planificación y Proyectos (SGC), quien colocará su Visto Bueno como constancia de la verificación.

V. SEGUIMIENTO Y CIERRE				
Fecha	Verificación de la Acción	Cumplimiento	VoBo.	
		Cumplió	No Cumplió	
		Cumplió	No Cumplió	
		Cumplió	No Cumplió	

VI. REVISIÓN DE LA EFICACIA				
¿LA ACCIÓN FUE EFICAZ?	SI	NO	Fecha de Revisión	Vo.Bo. Revisión
SI LA RESPUESTA ES (NO) DETERMINE UNA NUEVA ACCIÓN				
Observaciones				
Nueva Acción		Código Nueva Acción		

**REVISIÓN DE LA EFICACIA**  
Luego de cierto periodo de tiempo, personal de la Unidad de Planificación y Proyectos (SGC), debe verificar la eficacia de las acciones propuestas, es decir si dichas acciones eliminaron el problema identificado en un principio.

**FECHA DE REVISIÓN**  
Fecha en que el personal de la Unidad de Planificación y Proyectos (SGC), realiza la revisión de la eficacia de las acciones.

**OBSERVACIONES**  
Si luego de la revisión, la acción resulta No Eficaz, se deberá plantear un nuevo Plan de Acción, cuya causas deben ser descritas en las observaciones.

**VoBo**  
Visto Bueno del Personal de la Unidad de Planificación y Proyectos (SGC) que realizó la revisión.

#### NUEVA ACCIÓN

Se describen las nuevas acciones que se tomaran por la acción ineficaz. (la nueva acción debe ser emitida en un nuevo Formulario de Acciones Correctivas)

**CODIGO NUEVA ACCION**  
Registrar el Código del nuevo formulario de acción propuesta.

### ANEXO III



#### REGISTRO

E-EMP/SGC/P/205 R02

#### SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Versión 6

Nº	CÓDIGO	ORIGEN	ÁREA O PROCESO	TIPO DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REVISIÓN DE LA EFICACIA

NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS