

1. OBJETIVO

Establecer una metodología que elimine las causas de las No Conformidades detectadas en los procesos: Básico, de Control y de Soporte, así como las que se originen por la aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes, para evitar que éstas se vuelvan a presentar y que las acciones tomadas sean apropiadas a los efectos de la No Conformidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos, actividades y áreas comprendidas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI)**, en donde sea necesario implementar Acciones Correctivas.

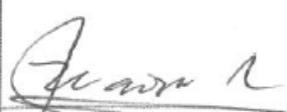
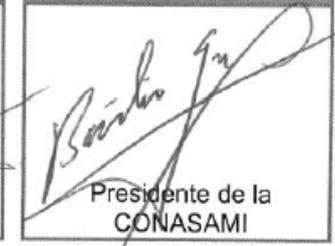
3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Presidente de la CONASAMI:** Revisar periódicamente el estado que guardan las Acciones Correctivas y el avance de los planes de trabajo para solventarlas, así como autorizar aquellas en que estén involucradas simultáneamente las Áreas Técnica y Administrativa, y establecer, cuando corresponda, las Acciones de Mejora. En el caso de quejas o insatisfacción de los usuarios, establecer las acciones a tomar para su solución.

Nota: El Representante de la Presidencia atenderá **F5 P-08-03 Solicitud de Acción** que compete al área de Presidencia.

- 3.2 Director Técnico, Representante de la Presidencia y Director Administrativo:** Revisar, analizar y, en su caso, aprobar o rechazar **F5 P-08-03 Solicitud de Acción**, según corresponda.

Responsables:

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	 Representante de la Presidencia	 Representante de la Presidencia	 Presidente de la CONASAMI

Autorizar los planes de trabajo para atender las No Conformidades y darles seguimiento; elaborar **F2 P-08-03 Reporte de Acciones** y autorizar la solventación de las No Conformidades cuando se hayan realizado las acciones que garanticen que fueron efectivas.

Solicitar la autorización del Presidente de la **CONASAMI** cuando el plan de trabajo para atender una No Conformidad involucre simultáneamente a las áreas técnica y administrativa.

Informar al Presidente de la **CONASAMI**, al Comité de Gestión de Calidad y en la Junta de Revisión por la Presidencia el avance que presentan los planes de trabajo para solventarlas.

- 3.3 Representante de la Presidencia:** Revisar periódicamente los avances en la solventación de las acciones correctivas en **F2 P-08-03 Reporte de Acciones**, para asegurar que se realicen las modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad cuando se identifique una No Conformidad recurrente.
- 3.4 Responsable del Área:** Dar seguimiento y asegurarse que las acciones comprometidas en el plan de trabajo se cumplan de conformidad con este procedimiento.
- 3.5 Auditor Líder Interno:** Recopilar y revisar **F5 P-08-03 Solicitud de Acción** cuando deriven de la Auditoría Interna y entregar las solicitudes al Representante de Presidencia, al Director Técnico o al Director Administrativo, según corresponda.
- 3.6 Auditores Internos:** Elaborar **F5 P-08-03 Solicitud de Acción** cuando derive de la Auditoría Interna, entregarla para su revisión al Auditor Líder Interno, asimismo, verificar la eficacia de las acciones tomadas para solventar la No Conformidad.
- 3.7 Servidores Públicos de la CONASAMI:** Comunicar al Responsable del Área que corresponda, la No Conformidad detectada en los procesos: Básico, de Soporte y de Control, así como en la aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes.

4. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.1	Servidores Públicos de la CONASAMI	<p>Identifican No Conformidades que afecten el desempeño satisfactorio de los servicios, de los procesos y de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>La identificación de No Conformidades puede surgir de las siguientes fuentes de información, sin estar necesariamente limitadas a las mismas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas derivadas del Servicio No Conforme. • Desempeño insatisfactorio de los procesos: Básicos, de Soporte y de Control o de las operaciones realizadas. • Quejas o comentarios formales de los usuarios. • Resultados de Auditorías de Calidad Internas y Externas. • Resultados de las mediciones de Satisfacción del Usuario. • Análisis derivados de los resultados de los Registros de Calidad, estadísticas e Indicadores de los Objetivos de Calidad y de los procesos: Básico, de Soporte y de Control del Sistema de Gestión de la Calidad (cuando su tendencia no sea favorable). • Resultados de la Junta de Revisión por la Presidencia. • Inobservancia de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes. • Resultados de las auditorías llevadas a cabo por el Órgano Interno de Control en la CONASAMI (OIC). • Resultados de las auditorías llevadas a cabo por los auditores externos designados por la Secretaría de la Función Pública. • Observaciones y acuerdos tomados por el Comité de Control y Auditoría (COCOA).

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.2	Servidores Públicos de la CONASAMI	<p>Una vez detectada la No Conformidad, elaboran F5 P-08-03 Solicitud de Acción, para lo cual deberán proporcionar, en una copia del archivo electrónico existente en la Intranet de la CONASAMI, únicamente la información correspondiente a la parte no sombreada de la solicitud.</p> <p>La copia del archivo conteniendo la solicitud mencionada se envía por correo electrónico al Representante de la Presidencia, al Director Técnico o al Director Administrativo, según corresponda, para la evaluación de la No Conformidad.</p> <p>Cuando la No Conformidad derive de la inobservancia de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes, o de las auditorías realizadas por el OIC, los auditores externos, o sean resultado de los acuerdos tomados por el COCOA, no se elaborará el F5 P-08-03 Solicitud de Acción. La solventación de estas No Conformidades se llevará a cabo atendiendo a los procedimientos e instancias que establecen las propias disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes.</p>
4.3	Audidores Internos	<p>Exclusivamente para el caso de No Conformidades detectadas por la Auditoría Interna, requisitan F5 P-08-03 Solicitud de Acción, para lo cual deberán proporcionar, en una copia del archivo electrónico existente en la Intranet de la CONASAMI, únicamente la información correspondiente a la parte no sombreada de la solicitud.</p> <p>La copia del archivo conteniendo la solicitud mencionada se envía por correo electrónico al Auditor Líder Interno.</p>
4.4	Auditor Líder Interno	<p>Revisa la información contenida en los archivos electrónicos de las F5 P-08-03 Solicitud de Acción, realiza, conjuntamente con los Auditores Internos, los cambios que se consideren pertinentes, y los reenvía al Representante de la Presidencia, al Director Técnico o al Director Administrativo, según corresponda.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.5	Director Técnico/ Representante de la Presidencia/ Director Administrativo	<p>Reciben los archivos electrónicos de las F5 P-08-03 Solicitud de Acción y verifican que el problema potencial detectado no se haya presentado con anterioridad y/o se cuente con una Acción Preventiva o de Mejora abierta al respecto, de así ocurrir deciden si procede llevar a cabo la Solicitud de Acción Preventiva.</p> <p>¿Procede la solicitud?</p> <p>No: Notifica tanto al servidor público como al Responsable del Área que detectó la No Conformidad o presentó la Acción de Mejora, la causa del rechazo y regresa el archivo electrónico con la anotación correspondiente.</p> <p>Sí: Libera la solicitud asignándole un número de folio consecutivo de referencia (Ver Anexo I), el cual anota en el archivo electrónico correspondiente, regresa una copia del archivo al solicitante y registra la solicitud en el formato F2 P-08-03 Reporte de Acciones.</p> <p>NOTA: El Representante de la Presidencia atiende las F5 P-08-03 Solicitud de Acción de la Presidencia de la CONASAMI y de la Auditoría Interna.</p>
4.6	Director Técnico/ Representante de la Presidencia/ Director Administrativo	Envían el archivo electrónico de la F5 P-08-03 Solicitud de Acción al Responsable del Área involucrada para que dé solución a la No Conformidad, a través del análisis de la causa raíz y la definición del Plan de Trabajo.
4.7	Responsable del Área	Determina en el archivo electrónico de la F5 P-08-03 Solicitud de Acción el análisis de la causa raíz, para lo cual se puede apoyar en servidores públicos de la CONASAMI que considere puedan contribuir a la solución de la No Conformidad por sus conocimientos y/o experiencia en situaciones como la que se presenta.
4.8	Responsable del Área	Una vez realizado el análisis de la causa raíz, registra en el archivo electrónico de la F5 P-08-03 Solicitud de Acción el Plan de Trabajo a seguir para solventar la No Conformidad, considerando que las acciones y los períodos que establezcan sean acordes con la importancia de la No Conformidad.
4.9	Responsable del Área	Envía el archivo electrónico de la F5 P-08-03 Solicitud de Acción al Director Técnico, al Representante de la Presidencia o al Director Administrativo, según corresponda.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.10	Director Técnico/ Representante de la Presidencia/ Director Administrativo	<p>Revisa en el archivo electrónico de la F5 P-08-03 Solicitud de Acción los siguientes aspectos para su aprobación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se haya identificado adecuadamente la causa raíz de la No Conformidad (que responda claramente a la pregunta por qué es un problema, tantas veces como sea necesario). • Se garantice que las acciones a tomar eliminan la causa del problema. • Se apliquen controles para asegurar que las acciones se están llevando a cabo de manera oportuna y eficaz. • Se establezcan responsables y fechas compromiso de solventación acordes al problema. <p>¿Se aprueba?</p> <p>No: Pide al Responsable del Área modificar las acciones a tomar o los plazos. (Regresa a la actividad 4.7).</p> <p>Sí: Registra en F2 P-08-03 Reporte de Acciones, según corresponda, la fecha acordada de cierre, los datos necesarios para mantener el control y seguimiento de todas las acciones generadas. Las entrega al Responsable del Área, para que éste a su vez y en conjunto con los involucrados, proceda a implantar y dar seguimiento, en tiempo y forma, a las acciones comprometidas.</p> <p>El Representante de la Presidencia informa al Presidente de la CONASAMI de aquellas acciones que se requieren para solventar una No Conformidad la intervención simultánea de las Áreas Técnica y Administrativa para su autorización.</p>
4.11	Presidente de la CONASAMI	<p>Recibe información de las Acciones que se requieren para solventar una No Conformidad la intervención simultánea a las Áreas Técnica y Administrativa. Revisa, corrige, de ser el caso, autoriza y devuelve.</p>
4.12	Director Técnico/ Representante de la Presidencia/ Director Administrativo	<p>Registran en F2 P-08-03 Reporte de Acciones el estado de las actividades que fueron comprometidas por las diferentes áreas, revisan y, en su caso, acuerdan con los Responsables de las Áreas las modificaciones que procedan.</p>
4.13	Director Técnico/ Director Administrativo	<p>Informan al Presidente de la CONASAMI y al Representante de la Presidencia y, en la fecha programada para sesionar, al Comité de Gestión de Calidad o en la Junta de Revisión por la Presidencia del avance que presenta F2 P-08-03 Reporte de Acciones para la solventación de las No Conformidades.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.14	Director Técnico/ Representante de la Presidencia/ Director Administrativo	<p>Dan seguimiento a F5 P-08-03 Solicitud de Acción, solicitando periódicamente al Responsable del Área las evidencias que demuestren el cumplimiento de las acciones en las fechas establecidas o, en su caso, la reprogramación de éstas bajo causa justificada. Para la reprogramación de la fecha de cierre de cualquier F5 P-08-03 Solicitud de Acción, se requerirá de la autorización del Presidente de la CONASAMI, la cual se deberá solicitar mediante el formato F7 P-08-03 Solicitud de Autorización para Reprogramar la fecha de cierre de la Acción.</p> <p>La información relativa a la evidencia presentada, la registran en el apartado de "Seguimiento" del archivo electrónico de la F5 P-08-03 Solicitud de Acción y, cuando sea posible, se integra evidencia como soporte del Seguimiento a los planes de trabajo.</p> <p>¿Ha sido eliminada la No Conformidad?</p> <p>No: Analiza y retroalimenta al Responsable del Área, quien debe remitirse a la actividad 4.7; mientras que, cuando no se cumpla con las fechas comprometidas o reprogramadas, esta situación se comunica al Presidente de la CONASAMI y, en las fechas programadas para sesionar, al Comité de Gestión de Calidad, para que se tomen las medidas que agilicen el cierre de las mismas.</p> <p>Sí: Da por terminada la acción y resguarda la evidencia.</p>
4.15	Director Técnico/ Representante de la Presidencia/ Director Administrativo	<p>Concentran en el F2 P-08-03 Reporte de Acciones las acciones de los Planes de Trabajo de las diferentes áreas y presentan los resultados de los avances y cierre de las acciones, conjuntamente con el F6 P-08-03 Estado de las Solicitudes de Acción, Acciones acordadas en la Junta de Revisión por la Presidencia y Servicio No Conforme al Presidente de la CONASAMI; al Comité de Gestión de Calidad y en la Junta de Revisión por la Presidencia. Adicionalmente, en el caso de las acciones derivadas de la Auditoría, entregan una copia del mismo al Auditor Líder Interno.</p> <p>NOTA: El F2 P-08-03 Reporte de Acciones deberá elaborarse en forma mensual, conteniendo las acciones que están abiertas y las que se hayan cerrado en ese mismo mes. El F6 P-08-03 Estado de las Solicitudes de Acción, Acciones acordadas en la Junta de Revisión por la Presidencia y Servicio No Conforme, también deberá elaborarse en forma mensual. Ambos registros deberán instalarse en la Intranet de la CONASAMI en los primeros cinco días hábiles del mes siguiente.</p>

5. REFERENCIAS GENERALES

5.1 Documentos

Código	Nombre
MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
P-04-01	Elaboración de Documentos
P-08-01	Auditorías Internas
S/C	Norma ISO 9001:2008

5.2 Formatos

Código	Nombre
F2 P-08-03	Reporte de Acciones
F5 P-08-03	Solicitud de Acción
F6 P-08-03	Estado de las Solicitudes de Acción, Acciones Acordadas en la Junta de Revisión por la Presidencia y Servicio No Conforme
F7 P-08-03	Solicitud de autorización para reprogramar la fecha de cierre de la acción

6. DEFINICIONES

Palabra / Término	Definición
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
Corrección	Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada. Nota 1: Una corrección puede realizarse junto con una Acción Correctiva. Nota 2: Una acción puede ser por ejemplo un proceso o una reclasificación.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.
Causa Raíz	Motivo o razón por la cual se presenta una No Conformidad.

7. ANEXOS**ANEXO I FORMA DE CODIFICAR LAS SOLICITUDES DE ACCIÓN CORRECTIVA**

TIPO DE SOLICITUD	CÓDIGO	CONSECUTIVO
Acción Correctiva	Siglas del Área (Ver tabla 1)	Número consecutivo de la solicitud
AC	DT	01
Ejemplo: AC-DT-01		

NOTA: El servidor público de la **CONASAMI** que identifique una No Conformidad deberá requisitar únicamente la parte no sombreada del **F5 P-08-03 Solicitud de Acción**.

Tabla 1

ÁREA	SIGLA	ÁREA	SIGLA
PRESIDENCIA	PR	CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	CD
DIRECCIÓN TÉCNICA	DT	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	CA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN ECONÓMICA	DIE	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES	SRFM
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS MACROECONÓMICO Y REGIONAL	DAMR	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL	DADP
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE LAS ESTRUCTURAS SALARIALES	SAES	DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	DPC
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE PRECIOS Y COSTO DE VIDA	SAPCV	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	RMSG
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DEL ENTORNO MACROECONÓMICO	SAEM	REPRESENTANTE DE LA PRESIDENCIA	RP
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	SAEPD	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA CONASAMI	OIC
DEPARTAMENTO JURÍDICO	DJ	DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL OIC	DACS
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE LAS ÁREAS GEOGRÁFICAS	DAAG	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	AIC

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
00	Junio 2005	Nueva creación
01	Diciembre 2005	Modificación al Procedimiento por la integración de Acciones de Mejora
02	Febrero 2007	Incorporación de las áreas de Representante de la Presidencia y de Auditoría Interna en el anexo 7 Tabla 1, página 8 de este documento.
03	Septiembre 2007	Se modifica el Objetivo de la página 1; se determina al Representante de la Presidencia como responsable del seguimiento de las acciones correctivas del área de la Presidencia; se incorpora al Representante de la Presidencia como responsable en las actividades relacionadas con el trámite de las solicitudes de acción; se elimina la valoración del Responsable del Área donde hubiera sido detectada la No Conformidad potencial o Acción de Mejora, actividad 4.4; se incluye la actividad de presentar el reporte de las acciones y el estado de las mismas en forma mensual, actividad 4.21; se incluye el formato F6 P-08-03 Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora; se complementa el código de las acciones y se realizan correcciones de presentación y forma. Se incorpora la Nueva Imagen Institucional, conforme al Manual de Identidad Institucional del Gobierno Federal 2006-2012.
04	Septiembre 2008	En la actividad 4.14 se incorpora un párrafo en el que se explica el procedimiento a seguir para obtener la autorización del Presidente de la CONASAMI, a efecto de reprogramar el cierre de una solicitud de acción. Adicionalmente, en el punto 5.2 Formatos se incorpora el formato F7 P-08-03 Solicitud de autorización para reprogramar la fecha de cierre de la acción.

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
05	Marzo 2009	Se actualizó con la Norma ISO 9001:2008 y se incorporaron las disposiciones legales y normativas aplicables vigentes, así como la forma en que se solventarán las No Conformidades que se generen por incumplimientos a las mismas, o que provengan de las auditorías realizadas por el OIC, por los auditores externos designados por la SFP o de las observaciones y acuerdos del COCOA.
06	Noviembre 2009	En las páginas 4 a 7 de 12 se modifican las actividades 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10 y 4.14 para señalar que el trámite del formato F5 P-08-03 Solicitud de Acción se realiza mediante la utilización y llenado de una copia del archivo electrónico del formato mencionado, existente en la Intranet de la CONASAMI.