

Procedimiento 5: Acciones correctivas	Página: 1 de 8	Fecha: 4 marzo 2009	Código: Revisión: PDI-8.5.2-01 08
---	-------------------	------------------------	--

1 **Objetivo**

Aplicar las acciones correctivas que sean necesarias, en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Ingresos, para eliminar a la brevedad posible, todo tipo de falla, de manera que el Sistema esté siempre acorde, con la finalidad para la que fue implementado.

2 **Alcance**

2.1 Los procesos de esta Dirección de Ingresos son:

- 2.1.1 Control Vehicular
- 2.1.2 Verificación Fiscal Vehicular
- 2.1.3 Padrón Fiscal y control de obligaciones
- 2.1.4 Departamento de créditos fiscales
- 2.1.5 Administrativo de la Dirección
- 2.1.6 Control de ingresos
- 2.1.7 Departamento Técnico

2.2 La cobertura de este procedimiento es para cada uno de los empleados, departamentos y coordinaciones, que componen la Dirección de Ingresos y las 13 oficinas de Recaudación, distribuidas en los 5 Municipios del Estado de Baja California.

2.3 Todos los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad de la Dirección de Ingresos, de la Secretaría de Planeación y Finanzas, del Gobierno del Estado de Baja California.

2.4 Este procedimiento aplica en todas las **no conformidades** que sean encontradas, al efectuar los procesos que se certificaron para que los Ciudadanos, realicen los trámites establecidos para su servicio por la Dirección de Ingresos.

3 **Documentos de referencia:**

- FDI-8.5.2-01 requisición de acciones correctivas
- FDI-8.5.2-02 estado de acciones correctivas
- PDI-4.2.4-01 Procedimiento de Registros de Calidad.

Procedimiento 5: Acciones correctivas	Página: 2 de 8	Fecha: 4 marzo 2009	Código: Revisión: PDI-8.5.2-01 08
---	-------------------	------------------------	--

4 Definiciones

Evidencia Objetiva.- Información cualitativa, cuantitativa, registros pertenecientes a la calidad de un servicio o sobre la existencia e implementación de un elemento del sistema de calidad, servicio o requerimiento documentado el cual es basado en la observación, medición y que puede ser verificado.

Observación: Declaración de un hecho, efectuado durante una auditoría de calidad y soportado por evidencias objetivas.

N.C.- Es no conformidad detectada por el incumplimiento de un requisito especificado

5 Responsabilidades / políticas

- 5.1 El encargado responsable en cada oficina de Recaudación, mantiene este procedimiento documentado, debiéndolo aplicar al detectar cualquier no-conformidad, determinar que tipo de acción correctiva corresponde aplicar, y para cada caso registrar en el formato apropiado, la falta ya sea, en algún paso de un proceso, o en algún paso del Sistema de la gestión de la calidad.
- 5.2 La persona responsable de contestar la acción correctiva, tiene un máximo de 05 días hábiles para responder a la acción, contestando los espacios que se refieren a la investigación de la causa real o potencial, así como la acción a realizarse y la fecha de implementación
- 5.3 Si en el período establecido no se recibe respuesta, una copia de la requisición será entregada a un nivel superior
- 5.4 Si la problemática es muy importante y se requiere la contestación antes de los 05 días hábiles dispuestos, el emisor de la acción coloca la fecha requerida en el formato.

6 Acciones correctivas

- 6.1 Las causas de aplicación de las **acciones correctivas** son:
 - a) No cumplir con un requisito.
 - b) Por algún reclamo ya sea verbal o escrito de un Ciudadano.
 - c) Por un problema repetitivo de calidad en los procesos certificados.
 - d) Al no realizar el cobro debido en cualquier trámite.
 - e) Para la no-conformidad detectada en cualquier parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - f) Para la no-conformidad detectada en una auditoria, ya sea interna o externa.

Procedimiento 5: Acciones correctivas	Página: 3 de 8	Fecha: 4 marzo 2009	Código: Revisión: PDI-8.5.2-01 08
---	-------------------	------------------------	--

- g) Al ser detectado cualquier problema interno, que pueda arriesgar los procesos certificados para efectuar trámites de servicio a los Ciudadanos.
- h) Por disposiciones emanadas de las Leyes en la materia.

6.2 Toma de acciones para la eliminación de la causa raíz de no conformidades.

- a) Prevenir que no vuelva a ocurrir
- b) La acción correctiva debe ser apropiada, a cada no conformidad encontrada
- c) Procedimiento de revisión de no conformidades (incluir las quejas del usuario)
- d) Procedimiento para determinar la causa raíz de cada no conformidad
- e) Asegurar que no vuelva a ocurrir
- f) Registrar los resultados de las acciones tomadas
- g) Revisar las acciones correctivas tomadas

7 Requisición de acciones correctivas

- 7.1 Al presentarse cualquiera de las causas expuestas anteriormente, la persona que la detecte debe emitir una acción, correctiva utilizando el formato, "Requisición de acciones correctivas" (FDI-8.5.2-01), describir el problema, anotar el nombre de las personas responsables de llevar a cabo la acción de mejora y de que departamento es. A la Requisición se debe adjuntar la evidencia objetiva de no conformidad, sean físicas o por medio de dispositivos electrónicos, para ser analizado el error e identificar la causa raíz para implementar la acción necesaria.
- 7.2 El emisor de la acción entrega una copia del formato (FDI-8.5.2-01), debidamente llenado y firmado al encargado de acciones correctivas y preventivas, con el objeto de numerarlo.
- 7.3 La persona responsable de dar solución a la acción de que se trate, dentro de las siguientes 24 horas, debe contestar los espacios que se refieren a la implementación de la acción de mejora, la acción a realizar y la fecha de su implementación.
- 7.4 Si en el tiempo establecido para respuesta, está no se implementó, debe entregar una copia de la requisición, a un nivel superior de mando.
- 7.5 También si la problemática es muy importante, la acción debe atenderse de inmediato, al tomarse una acción preventiva de otra área interna o de no ser posible su cierre se debe recabar la evidencia de porque y el tiempo necesario para el cierre
- 7.6 El responsable de acciones correctivas y preventivas debe verificar que la investigación de la causa y la acción propuesta para su eliminación, tengan relación

Procedimiento 5: Acciones correctivas	Página: 4 de 8	Fecha: 4 marzo 2009	Código: Revisión: PDI-8.5.2-01 08
---	-------------------	------------------------	--

entre sí. Ya que si la información no es clara o precisa, significa que no se hizo la investigación apropiada, o que la acción propuesta no lleva a la solución de la causa raíz. Siendo así el emisor, cancela la acción correctiva, o en su caso preventiva anterior y emite una nueva, hasta que esta sea aprobada.

- 7.7 Una vez que el emisor acepta la respuesta correcta para la acción y que fue implementada en la fecha propuesta, procede a verificar su eficacia. Si esta fue eficaz, el emisor anota su nombre, su firma y la fecha de cierre de la acción.
- 7.8 El encargado de acciones correctivas y preventivas debe llenar, mantener al día el formato del "Status de acciones correctivas" (FDI-8.5.2-02) y de entregar, toda la información relacionada con las acciones tomadas, a la Dirección de Ingresos para su conocimiento en las juntas de revisión.

8 Formatos

Requisición de acciones correctivas

FDI-8.5.2-01

Indicaciones de llenado:

- 1 Nombre de quien emite la acción
- 2 Numero de control de acción que será asignado por la persona responsable de PNC
- 3 Nombre de la Recaudacion donde se genera la acción
 - A).- MX central Mexicali
 - AM auxiliar Mexicali
 - SF integral San Felipe
 - GV integral Guadalupe Victoria
 - CM integral Ciudad Morelos
 - B).- CT central Tijuana
 - VR auxiliar Vía Rápida
 - MM integral Mariano Matamoros
 - C):- CE central Ensenada
 - AE auxiliar Ensenada
 - SQ integral San Quintín

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Mexicali Baja California

SICADI DIRECCION DE INGRESOS

Procedimiento 5: Acciones correctivas	Página: 6 de 8	Fecha: 4 marzo 2009	Código: Revisión: PDI-8.5.2-01 08
---	-------------------	------------------------	--

Formato: REQUISICION DE ACCIONES CORRECTIVAS			Código: Revisión: FDI-8.5.2-01 05
---	--	--	--

Origen 1 **ACCION CORRECTIVA** 2

Recaudación en: 3 Fecha: 4

Detectó: 5 Responsable de seguimiento: 6

Evidencia objetiva de la no conformidad 7

Causa raíz (o potencial): 8

Acción correctiva: 9

Fecha para implementar la acción: 10		Nombre y firma del responsable; 11	Fecha que recibe reporte de acción correctiva: 12
Verificada por	Fecha	Resultado de la verificación	Condición (abierta - cerrada)
13	14	15	16

Procedimiento 5: Acciones correctivas	Página: 7 de 8	Fecha: 4 marzo 2009	Código: Revisión: PDI-8.5.2-01 08
---	-------------------	------------------------	--

Status de acciones correctivas**FDI-8.5.2-02****Indicaciones de llenado:**

- 1 Nombre de la Recaudacion
 - A).- MX central Mexicali
 - AM auxiliar Mexicali
 - SF integral San Felipe
 - GV integral Guadalupe Victoria
 - CM integral Ciudad Morelos
 - B).- CT central Tijuana
 - VR auxiliar Vía Rápida
 - MM integral Mariano Matamoros
 - C):- CE central Ensenada
 - AE auxiliar Ensenada
 - SQ integral San Quintín
 - D).- TK central Tecate
 - E).- RO central Rosarito
- 2 Numero de registro de la acción
- 3 Descripción de la no conformidad
- 4 Nombre de la persona que genera la acción
- 5 Fecha para la solventacion de la acción
- 6 Fecha para la revisión del estado de la acción
- 7 Fecha de cierre de la acción
- 8 Se anotara la condición en se concluye la revisión
 - A).- Cerrada sé da por terminada la acción
 - B).- Abierta se registra de nuevo y se asigna fecha para próxima revisión

