



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: PR-CG-GC-006	EMISIÓN: MARZO – 2010
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 1 de 3
		REVISIÓN: JULIO – 2010



PROCEDIMIENTO

1. Propósito

Establecer la mejora continua en el proceso “Comercialización Farmacéutica” del Sistema de Gestión de Calidad mediante el seguimiento a las no conformidades, así como implementar las acciones correctivas que permitan que solucionen la causa raíz de los problemas identificados.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. Referencias

- NMX-CC-9000-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Requisitos.
- NMX-CC-10013-IMNC-2002; Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de Calidad.
- NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002; Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

4. Descriptivo

Responsable

Gerente de Farmacia

Actividad

1. Recibir el “Reporte de no conformidades” y analizar el impacto del problema.
2. Identificar si procede acción o corrección inmediata.
3. Si requiere acción o corrección inmediata, instruir a los *Colaboradores* de la sucursal para realizarla y documentar dicha acción en el formato “Control de acciones correctivas y preventivas”. Después **FIN DEL PROCEDIMIENTO**.
4. Si NO se requiere acción o corrección inmediata, reunir a los *Colaboradores* de la sucursal para analizar la No Conformidad detectada por Auditoría Interna” (**Ver nota 2**).
5. Llenar el formato “Control de acciones correctivas y preventivas”.
6. Dar seguimiento a la realización de la acción correctiva para conocer el avance de la misma.
7. Comunicar vía correo electrónico al Auditor Interno y de Calidad –que detecto la No Conformidad– cuando la acción correctiva se haya cerrado, adjuntando el formato “Control de Acciones Correctivas y Preventivas” debidamente llenado.

Registro

- Reporte de no conformidades
FO-SOP-RA-001
- Control de acciones correctivas y preventivas
FO-CG-GC-014
- Control de acciones correctivas y preventivas
FO-CG-GC-014

Auditor Interno y de Calidad

8. Recibir correo electrónico del Gerente de Farmacia sobre el cierre de la acción correctiva y actualizar el estatus de la No Conformidad en el formato “Reporte de No Conformidades”.
9. Programar auditoria a la sucursal y verificar en el sitio si la acción correctiva que fue implementada cumple con los criterios de eficacia.

Reporte de no conformidades
FO-SOP-RA-001

ELABORÓ

C.P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: PR-CG-GC-006	EMISIÓN: MARZO – 2010
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 2 de 3
		REVISIÓN: JULIO – 2010



PROCEDIMIENTO

**Auditor
Interno y de
Calidad**

10. Si la acción correctiva NO cumple con los criterios de eficacia –no se resolvió el problema–, el Auditor Interno y de Calidad debe documentar una nueva No Conformidad considerando que puede aumentar de grado de “menor” a “mayor”. Incluso puede determinar el levantar un acta administrativa por negligencia comprobada de los *Colaboradores*. Regresar al punto 1.
11. Si la acción correctiva es suficiente y eficaz se da por cerrada.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOTAS:

1. Se sugiere llenar un formato para “Control de Acciones Correctivas y Preventivas” por cada No Conformidad detectada. Pero si una acción correctiva solventa más de una No Conformidad, se puede llenar un solo formato.
2. Para analizar lo establecido en el punto 4, se sugiere utilizar la técnica de los “5 porqués” (la última respuesta de la quinta vez que se pregunte puede inducir la causa raíz del problema).
3. Las acciones o correcciones inmediatas se justifican cuando por la gravedad del problema se requieren tomar medidas urgentes o apremiantes para evitar que el problema sea mayor.
4. El hecho de que se emitan “correcciones inmediatas” no significa que no se investigue la causa raíz del problema.
5. El cumplimiento de las acciones correctivas implica adjuntar las evidencias de ello. En caso de que éstas no existieran a opinión expresa del Gerente de Farmacia, la acción correctiva se declarará inválida.

ELABORÓ

C.P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General

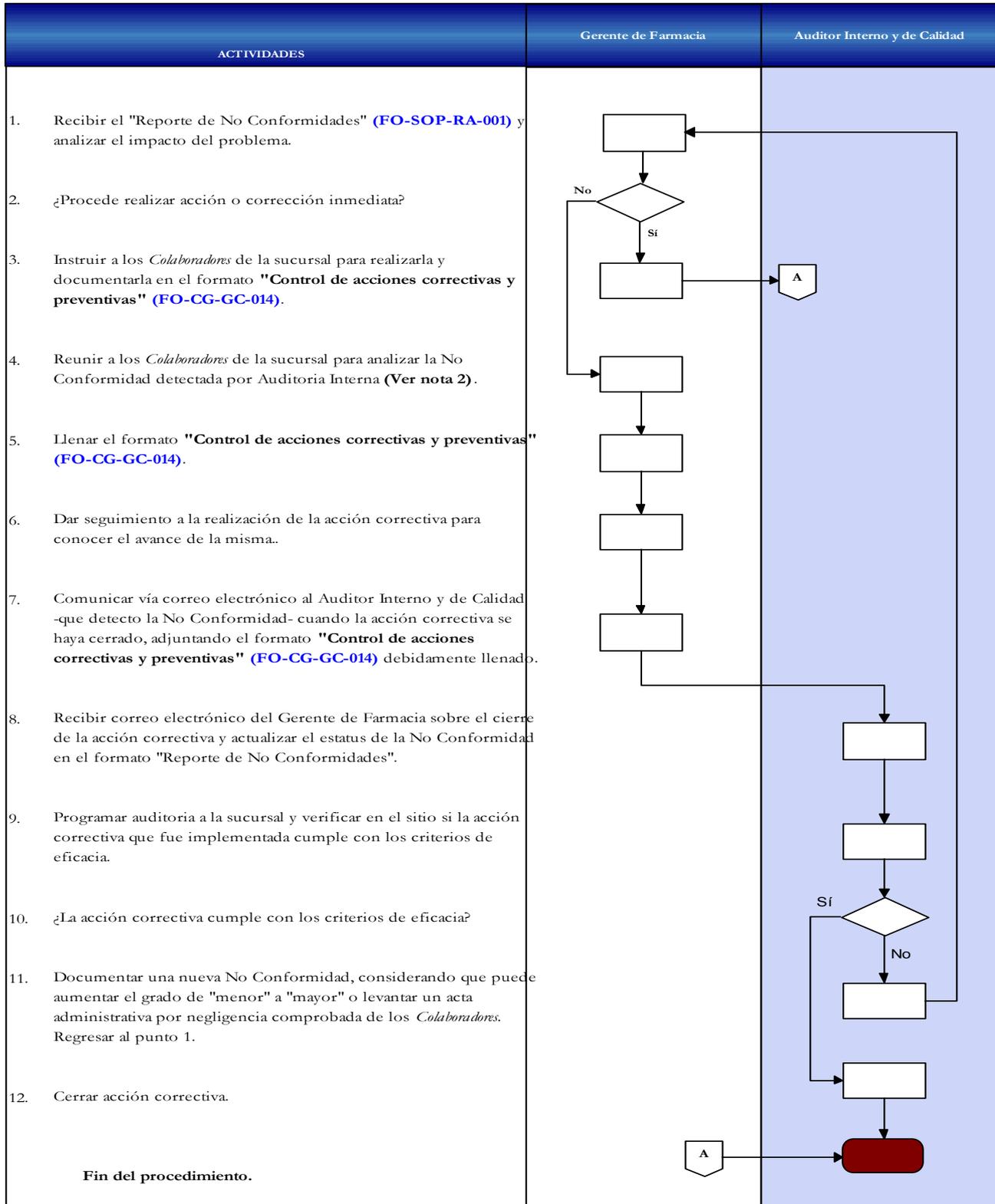


FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: PR-CG-GC-006	EMISIÓN: MARZO – 2010
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 3 de 3
		REVISIÓN: JULIO – 2010



PROCEDIMIENTO

5. Flujograma



ELABORÓ

C.P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General