



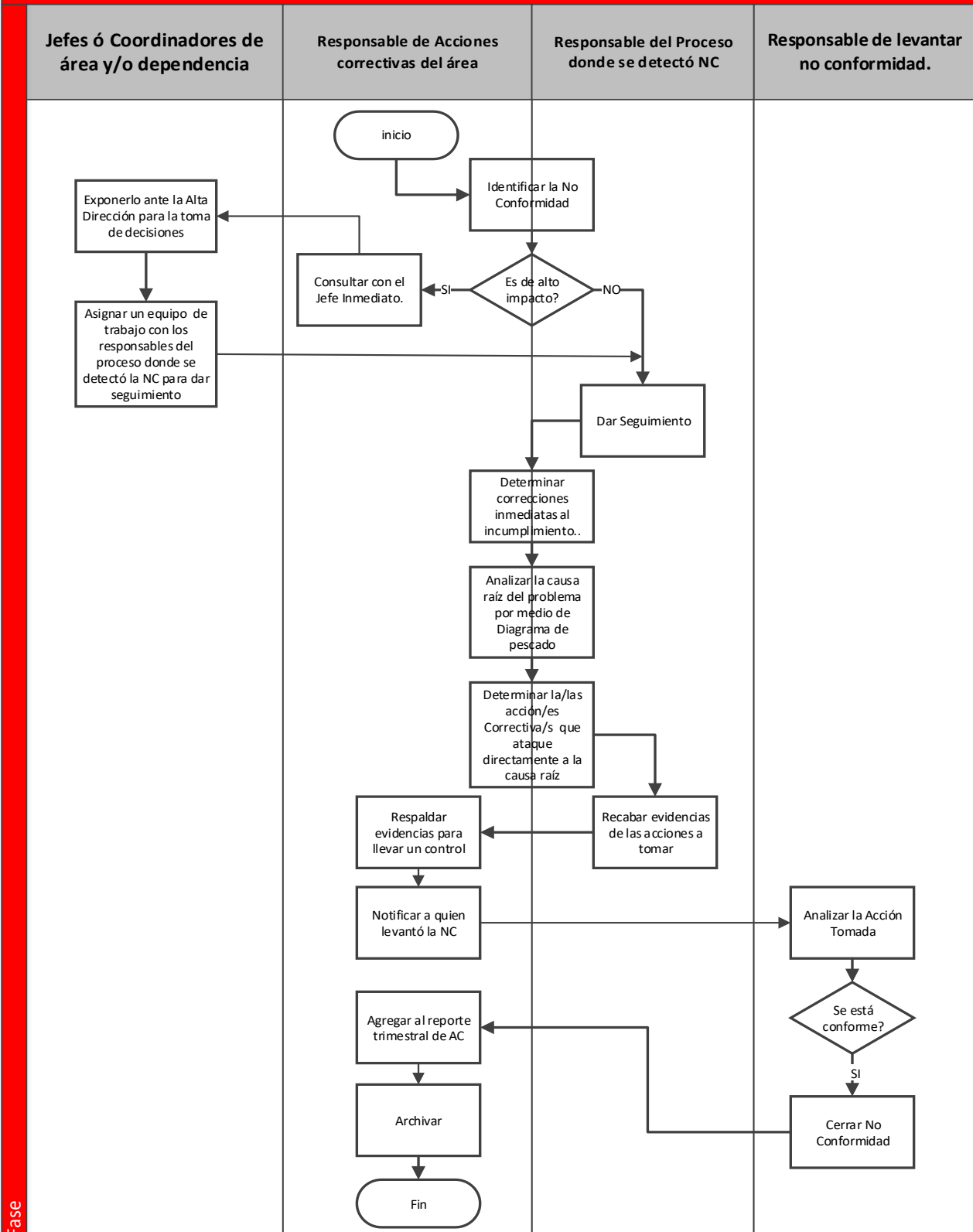
R7.5.2,A

<b>¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo</b>	Equipo de cómputo Página web del SGC Impresora Memoria externa Laptop Internet		
<b>¿Con quién?</b>	<b>Personal</b>	<b>Competencia</b>	
	Directores, Coordinadores o Jefes de Departamentos	Análisis de Causa Raíz de Problemas. Solución de no conformidades y acciones correctivas Gestión de Riesgos Actualización de la Norma ISO 9001:2015	
	Personal Operativo del proceso.	Análisis de Causa Raíz de Problemas. Solución de no conformidades y acciones correctivas Gestión de Riesgos Actualización de la Norma ISO 9001:2015	
<b>Entrada</b>	No conformidades		
<b>Proveedor</b>	Áreas auditadas Auditores internos Usuarios del SGC y externos Responsable de la operación de los procesos Personal del área involucrado en el SGC Responsable de seguimiento		
<b>Salida</b>	Plan de acciones correctivas		
<b>Cliente</b>	Responsables de la operación de los procesos Personal del área involucrado en el SGC Responsable de seguimiento de satisfacción de Usuarios y quejas del SGC.		
<b>¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 en el punto 10.2</li> <li>• Norma Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2015 Fundamentos y vocabulario</li> <li>• Procedimiento P10.2, Acciones Correctivas</li> </ul>		
<b>¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Frecuencia</b>
	Eficacia de las Acciones correctivas (Que las no conformidades detectadas no vuelvan a ocurrir ni ocurran en otra parte)	80% de recurrencia en NC detectadas	Anual.



## 1. FLUJOGRAMA

### PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



## I. Objetivo

Establecer la metodología para identificar, registrar, dar seguimiento y verificar las acciones correctivas (AC) para eliminar las causas de las no conformidades (NC) con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir ni ocurran en otra parte.

## II. Alcance

Aplica para las dependencias incluidas en el alcance del SGC de la UJED, relativo a las Acciones correctivas y preventivas definidas en las auditorias, en la verificación del proceso y producto así como la medición de la satisfacción del usuario, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 y Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004.

## III. Definiciones

<b>No Conformidad:</b>	Incumplimiento de un requisito.
<b>Acción Correctiva:</b>	Acción para eliminar la causa de una no (3.12.2) conformidad y evitar que vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad. Nota 2 a la entrada: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir. Nota 3 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión.
<b>Corrección:</b>	Acción para eliminar una no conformidad (3.12.3) detectada. NOTA 1 a la entrada: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. NOTA 2 a la entrada: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
<b>Evidencia de la auditoría:</b>	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría que es verificable.
<b>Evidencia Objetiva</b>	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o por otros medios. Nota 2 a la entrada: La evidencia objetiva con fines de auditoría generalmente se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y verificables.



<b>Queja:</b>	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explica o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
---------------	--

## 2 Actividades

### 2.1. Las Acciones Correctivas dan inicio al detectarse:

**2.1.1.** No Conformidades generadas por Reclamaciones o quejas de los Usuarios.

**2.1.2.** No Conformidades generadas por parte de auditorías internas y externas.

**2.1.3.** No Conformidades por detección de salidas no conformes.

**2.1.4.** No Conformidades generadas por incumplimiento a la documentación establecida por la Institución.

**2.2.** Una vez que se analizaron las no conformidades detectadas, se determina si es de alto impacto, es decir, si requiere gestiones por parte de la Alta Dirección, si es así, se turna al Jefe inmediato para que éste lo exponga ante los Directivos para la toma de decisiones y se hagan las gestiones pertinentes para la solución de dicha no conformidad, en el caso contrario, se le dará un seguimiento internamente.

**2.3.** Todas las acciones correctivas serán documentadas en la página de calidad **www.scalidad.ujed.mx** dando seguimiento a las No Conformidades que se registren al área donde aparecerá la siguiente información:

**2.3.1. Área:** Dependencia que está dentro del alcance del SIGC de la UJED.

**2.3.2. Departamento:** Indica el área de la Dependencia en la cual se aplicará la acción correctiva o preventiva.

**2.3.3. Fecha:** Día, mes y año en el cual se está registrando la No Conformidad.

**2.3.4. Origen:** Se selecciona en el recuadro que corresponda si la No Conformidad se detectó al Sistema, Producto, Proceso o referente a la Satisfacción del Usuario.



### 2.3.5. Descripción: Realizar una breve explicación de la No Conformidad.

**Nota:** Las No Conformidades se levantan en la página de calidad [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx) como un proceso automatizado.

No Conformidades

Área:	- Elige un Área -
Departamento:	Elige un Área
Fecha:	
Tipo:	<input checked="" type="radio"/> No Conformidad <input type="radio"/> No Conformidad Potencial
Origen:	<input checked="" type="radio"/> Sistema (no conformidades derivadas de auditoría) <input type="radio"/> Producto (no conformidades detectadas de un producto) <input type="radio"/> Proceso (incumplimiento de un instructivo) <input type="radio"/> Satisfacción (quejas del usuario)
Descripción:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>

Una vez que se levanta la No Conformidad vía Sistema, el área involucrada deberá dar seguimiento a la misma continuando los siguientes pasos.

### 2.3.6. Corrección: Aplicar acciones inmediatas para eliminar una No Conformidad detectada.

Evidencia: Agregar la evidencia que se va a mostrar por la corrección hecha.

### 2.3.7. Causa raíz: Realizar una breve explicación de la situación que dio origen a la No Conformidad.

**2.3.7.1.** El responsable de las acciones correctivas de cada Departamento, en conjunto con el responsable del proceso donde se detectó la No Conformidad, analizarán la causa raíz que le dio origen utilizando primeramente la herramienta de lluvia de ideas de las posibles causas que generaron el problema, mismas que se registrarán en los campos que muestran los siguientes factores del diagrama de pescado:

#### 2.3.7.1.1. MEDIO AMBIENTE:

- Humedad



- Temperatura
- Limpieza
- Iluminación
- Oficina
- Clima
- Factores Externos

**2.3.7.1.2. MATERIALES:**

- Recursos Financieros
- Proveedores
- Precios
- Características
- Calidad

**2.3.7.1.3. MAQUINARIA:**

- Herramienta y Equipo
- Mantenimiento

**2.3.7.1.4. MÉTODO:**

- Procedimientos
- Instrucciones
- Falta de Planeación
- Comunicación
- Complejidad
- Mantenimiento Preventivo
- Información

**2.3.7.1.5. MANO DE OBRA:**

- Recursos Humanos
- Experiencia
- Capacitación
- Conocimiento
- Habilidades
- **Actitud**
- Entrenamiento

**2.4.** Una vez que se ha determinado la causa raíz, se deberán determinar las Acciones Correctivas a tomar, las cuales deberán ir directamente relacionadas con la Causa Raíz detectada. Se deberán indicar fechas compromiso, responsables y evidencias a presentar.

**2.5.** Cuando se termine de definir las Acciones Correctivas a tomar, se deberán recabar las evidencias que comprueben que las acciones se están llevando a cabo, el responsable de Acciones Correctivas deberá archivar el seguimiento completo a la No Conformidad, además deberá registrar todas las No Conformidades que se vayan registrando en el **R10.2,A "Reporte trimestral de No Conformidades" (Anexo**



**3.1)** donde se agregan también las Acciones Correctivas y el seguimiento que se les ha estado dando para presentar dicha información en cada reunión de Revisión por la Dirección.

**2.6.** Hay que informar a quien levantó la No Conformidad, cuando se trata de un auditor interno, para que éste vaya al área y evalúe las Acciones Correctivas y determine si se cuenta con un adecuado seguimiento y se cuenta con la evidencia suficiente, cuando cumpla con las características, se cerrará la No Conformidad cuando se haya cumplido con el término del plan de las acciones tomadas, en caso de no tener las suficientes evidencias, se dejará abierta la No Conformidad hasta que esté completamente aplicada dicha acción o acciones.

### 3 Anexos

#### 3.1. R10.2,A Reporte Trimestral de Acciones Correctivas



#### R10.2,A REPORTE TRIMESTRAL DE ACCIONES CORRECTIVAS



Área: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Departamento	Descripción de la No Conformidad	Descripción de la o las Acciones tomadas.	Se resolvió			
			FECHA	1er Seguimiento	2do Seguimiento	Revisión X Dirección en que se presenta

ESTADO DE LA ACCIONES TOMADAS	TOTAL
Acciones correctivas pendientes	
Acciones correctivas atendidas	
Acciones correctivas cerradas	



## **4 Responsabilidades**

- 4.1** El Representante de la Alta Dirección y el Coordinador de Calidad son responsables de verificar que se lleven a cabo las acciones correctivas que se determinen de alto impacto.
- 4.2** Jefe de Departamento y/o Dependencia es responsable de monitorear y cuando sea necesario, interferir en la realización de las acciones correctivas.
- 4.3** Responsable del Proceso es responsable de realizar la operatividad especificada en este documento.
- 4.4** Responsable de Acciones Correctivas del área es responsable de ser enlace directo con la coordinación, por lo que deberá llevar un control de todas las acciones correctivas de su área y su estado en el que se encuentra, para dar un seguimiento hasta que éstas queden cerradas.

## **5 Lista de Distribución**

- 5.1** Áreas que integran el Sistema de Gestión de la Calidad