

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.		Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2 ISO 14001:2015 10.1 10.2 ISO 45001:2018 10.1 10.2 NMX-R-025-SCFI-2015 4
		Código: ITSCH-CA-PG-005
Revisión: 3		Página: 1 de 9

1. Propósito

Establecer los lineamientos para tomar acciones que eliminen las causas de No Conformidad de los Sistemas de Gestión con objeto de prevenir la recurrencia.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos del Instituto Tecnológico Superior de Las Choapas.

3. Políticas de operación

3.1 Las Acciones Correctivas pueden surgir a partir del análisis de las causas que originan las No Conformidades encontradas que provengan de:

- 3.1.1 Auditorías Internas.
- 3.1.2 Auditorías Externas.
- 3.1.3 Análisis de Datos.
- 3.1.4 Análisis de la Eficacia de los Procesos.
- 3.1.5 Seguimiento a la Revisión del SGC/SGA/SGSST/SGIG por parte de la Dirección.
- 3.1.6 Análisis de Quejas y/o Sugerencias de los clientes.
- 3.1.7 Identificación de Producto No Conforme.
- 3.1.8 Auditorías de Servicio.
- 3.1.9 Análisis de Ambiente de Trabajo.
- 3.1.10 Incumplimiento a los requisitos de la norma aplicable.

3.2 La/el Coordinador del sistema debe ser informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas en el Instituto para eliminar la No Conformidad.

3.3 El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta, según sea necesario y determinar la acción correctiva o corrección de la misma.

3.4 El comité del SGI, dará seguimiento a las acciones correctivas derivadas de las No Conformidades.

3.5 Es responsabilidad de los subdirectores dueños del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas.

3.6 Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.		Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2 ISO 14001:2015 10.1 10.2 ISO 45001:2018 10.1 10.2 NMX-R-025-SCFI-2015 4
Revisión: 3		Código: ITSCH-CA-PG-005
		Página: 2 de 9

3.7 La/el Coordinador del sistema es el responsable de Informar al Director (a) sobre el Estado que guardan las Acciones Correctivas implementadas en el Instituto.

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.



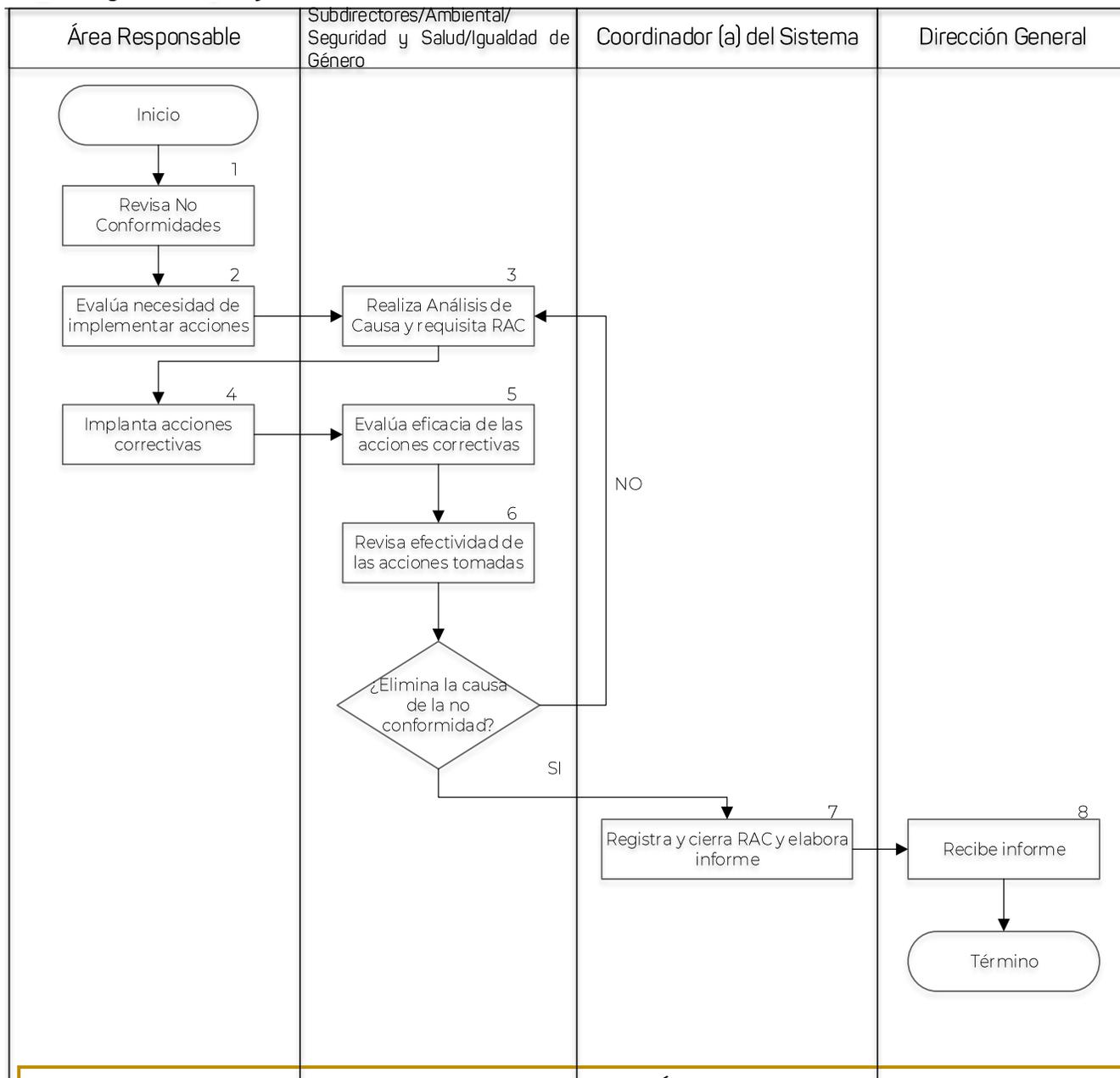
Referencia a la Norma
 ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2
 ISO 14001:2015 10.1 10.2
 ISO 45001:2018 10.1 10.2
 NMX-R-025-SCFI-2015 4

Código: ITSCH-CA-PG-005

Revisión: 3

Página: 3 de 9

4. Diagrama de Flujo



CONTROL DE EMISIÓN

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.		Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2 ISO 14001:2015 10.1 10.2 ISO 45001:2018 10.1 10.2 NMX-R-025-SCFI-2015 4
		Código: ITSCH-CA-PG-005
Revisión: 3		Página: 4 de 9

5. Descripción del procedimiento

Quien	Que	Como	Cuando	Donde
Área Responsable.	1. Revisa No Conformidades.	1.1 Revisa No Conformidades detectadas derivada de las fuentes declaradas en la política de operación 3.1.	Revisa No Conformidades detectada derivada de las fuentes declaradas en la política 3.1 e informa al Comité.	Informes de auditorías Análisis de quejas y/o sugerencias de los clientes Identificación del PNC Análisis de Ambiente de trabajo ITSCH-CA-FE-02
Área responsable	2. Evaluar la necesidad de implantar acciones	2.1 Si se llevará a cabo una corrección se informará al CS para su control y liberación. 2.2 En caso de llevar a cabo una acción correctiva se selecciona la técnica estadística (lluvia de ideas o Ishikawa) a utilizar para realizar el análisis de la causa raíz.	Analiza la No Conformidad detectada y se determina la necesidad de llevar a cabo una corrección o una acción correctiva.	Formato ITSCH-CA-PG-004-01
Subdirectores/ Ambiental/ Seguridad y Salud/ Igualdad de Género	3. Realiza Análisis de causa y requisita RAC	3.1 Solicita al área responsable evalúe la necesidad de abrir un RAC, si es necesario 3.2 Elabora Requisición de Acción Correctiva ITSCH-CA-PG-005-01 y definen las acciones correctivas a implantar.	Identifica la causa raíz que dio origen a la No Conformidad.	Formato ITSCH-CA-PG-005-01

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.		Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2 ISO 14001:2015 10.1 10.2 ISO 45001:2018 10.1 10.2 NMX-R-025-SCFI-2015 4
		Código: ITSCH-CA-PG-005
Revisión: 3	Página: 5 de 9	

Área Responsable.	4. Implanta acciones correctivas.	<p>4.1 Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir.</p> <p>4.2 Da Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado.</p> <p>4.3 Registra resultados de las acciones tomadas en él. Informa de manera periódica al CS acerca de los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia.</p>	Al determinar que acciones implantar	<p>Formato ITSCH-CA-PG004-01</p> <p>Formato ITSCH-CAPG-005-01</p> <p>ITSCH-CAPG-005-02</p>
Subdirectores/ Ambiental/ Seguridad y Salud/ Igualdad de Género	5. Evalúa eficacia de acciones correctivas.	<p>5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y requisita Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas (pantalla de captura) con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas.</p> <p>5.2 Solicita a los miembros del Comité que revisen dicha efectividad.</p>	Recibir el resultado de las acciones por parte del área responsable	<p>Formato ITSCH-CA-FE-04.</p> <p>ITSCH-CA-PG-005-02</p>
Subdirectores/ Ambiental/ Seguridad y Salud/ Igualdad de Género	6. Revisa Efectividad de las Acciones Tomadas.	<p>6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas implantadas, informa al CS. Si son efectivas, informa al CS para que registre el avance y/o cierre el RAC. NO son efectivas regresa a etapa 2.</p>	Una vez que se ha implementado la acción correspondiente	<p>Formato ITSCH-CA-FE-04.</p> <p>Formato ITSCH-CA-PG-004-01</p> <p>Formato ITSCH-CA-</p>

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.		Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2 ISO 14001:2015 10.1 10.2 ISO 45001:2018 10.1 10.2 NMX-R-025-SCFI-2015 4
		Código: ITSCH-CA-PG-005
Revisión: 3		Página: 6 de 9

				PG-005-01 ITSCH-CA-PG-005-02
Coordinación del sistema	7. Registra y cierra RAC y elabora informe.	7.1 Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra RAC y anota la fecha de cierre en formato ITSCH-CA-PG-005-01 Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas ITSCH-CA-FE-04. 7.2 Informa al Director del Instituto y al Comité de Calidad del SGI en las Reuniones de Revisión por la Dirección, acerca del estado de las Acciones Correctivas. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección.	Al recibir el avance de las acciones implementadas	Formato ITSCH-CA-FE-04. Formato ITSCH-CA-PG-004-01 Formato ITSCH-CA-PG-005-01 ITSCH-CA-PG-005-02
Director (a) del Instituto	8. Recibe Información	8.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas para proponer y establecer acciones de mejora al sistema.		Formato ITSCH-CA-FE-04.

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad.
Planes de Calidad.
Informes de Auditorías.

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.		Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2 ISO 14001:2015 10.1 10.2 ISO 45001:2018 10.1 10.2 NMX-R-025-SCFI-2015 4
		Código: ITSCH-CA-PG-005
Revisión: 3		Página: 7 de 9

Identificación, Registro y Control del Producto No Conforme.
Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio.
Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo.
Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias.

7. Registros

Código	Nombre	Responsable		Tiempo Retención	Retención			
		Elaborar	Mantener		Método	Archivo	Lugar	Disposic.
ITSCH-CA-PG005-01	Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	Jefe de Área CS	Jefe de Área CS	1 año	Papel	Carpeta de SGI	Lugar destinado en el área	eliminar
ITSCH-CA-PG005-02	Formato para el control de acciones correctivas	Jefe de Área CS	Jefe de Área CS	1 año	papel	Carpeta de SGI	Lugar destinado en el área	eliminar
ITSCH-CA-FE-04	Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas	CS	CS	1 año	Electrónico o Papel	Carpeta de SGI	Lugar destinado en el área	eliminar

8. Glosario

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable en la operación del SGI.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.		Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2 ISO 14001:2015 10.1 10.2 ISO 45001:2018 10.1 10.2 NMX-R-025-SCFI-2015 4
		Código: ITSCH-CA-PG-005
Revisión: 3		Página: 8 de 9

CS: Coordinador (a) del sistema.
 SGI: Sistema de Gestión Integral.
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
 SGA: Sistema de Gestión Ambiental.
 SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 SGIG: Sistema de Gestión de Igualdad de Género.

9. Anexos

- 1.1 Formato para Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones. ITSCH-CA-PG-005-01
 1.2 Formato para el control de Acciones Correctivas. ITSCH-CA-PG-005-02

10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
1	Agosto 2010	Se realizaron los cambios pertinentes para emigrar a la norma ISO 9001:2008 Se establecieron nuevos formatos ITSCH-CA-PG-005-02
2	Febrero 2019	Glosario Se elimina el término de Acción preventiva. Actualización de las referencias ISO 9001:2015.
3	Marzo 2021	Se agregan las normas del sistema de gestión integral en el apartado de referencia a la norma. Se agrega en el diagrama de flujo y en la descripción del procedimientos los términos, Ambiental, Seguridad y Salud e Igualdad de Género. Se agrega en el apartado de glosario, los siguientes términos: CS: Coordinador (a) del sistema. SGI: Sistema de Gestión Integral. SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021

Nombre del Documento: Procedimiento para Acciones Correctivas.		Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.1 10.2 10.2.2 ISO 14001:2015 10.1 10.2 ISO 45001:2018 10.1 10.2 NMX-R-025-SCFI-2015 4
Revisión: 3		Código: ITSCH-CA-PG-005
		Página: 9 de 9

		SGA: Sistema de Gestión Ambiental. SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. SGIG: Sistema de Gestión de Igualdad de Género.
--	--	--

CONTROL DE EMISIÓN			
	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Cargo	Lic. Yesenia Aguiñaga Pérez Coordinadora del SGC	Ing. Anahí Ficachi Sánchez Directora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Córdoba Montero Director General
Firma			
Fecha	Mayo 2021	Mayo 2021	Mayo 2021