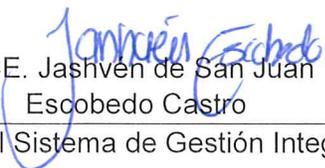
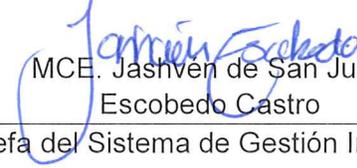
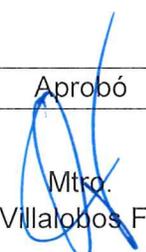




# ACCIONES CORRECTIVAS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó
 MCE. Jashven de San Juan Escobedo Castro Jefa del Sistema de Gestión Integral	 MCE. Jashven de San Juan Escobedo Castro Jefa del Sistema de Gestión Integral	 Mtro. Octavio Villalobos Fernández Subdirector de Planeación y Vinculación



**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 Institutos o Centro del TecNM.

**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 SGI por parte de la Alta Dirección.

3.1.6 Análisis de Quejas y/o Sugerencias de los clientes.

3.1.7 Identificación de Producto No Conforme.

3.1.8 Medición de la satisfacción del cliente

3.1.9 Análisis de Ambiente de Trabajo.

3.1.10 Incumplimiento a las declaraciones de los manuales del SGI

3.1.11 Incumplimiento a los requisitos de la norma aplicable.

**3.2** La/él responsable del proceso debe ser informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las acciones Correctivas Implementadas en la organización para eliminar la No Conformidad.

**3.3** El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades dese ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta, y determina la acción correctiva o corrección de la misma en al menos 5 días hábiles posteriores a su detección.

**3.4** Es responsabilidad de los Subdirectores y/o, Dueños del Proceso al que impacta la No Conformidad, verificar la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas.

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

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**



3.6 La/él Jefe del sistema de Gestión Integral es responsable de Informar al Director/a del Instituto Tecnológico sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas implementadas.

#### 4. Referencias normativas

9.3 Revisión por la dirección.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

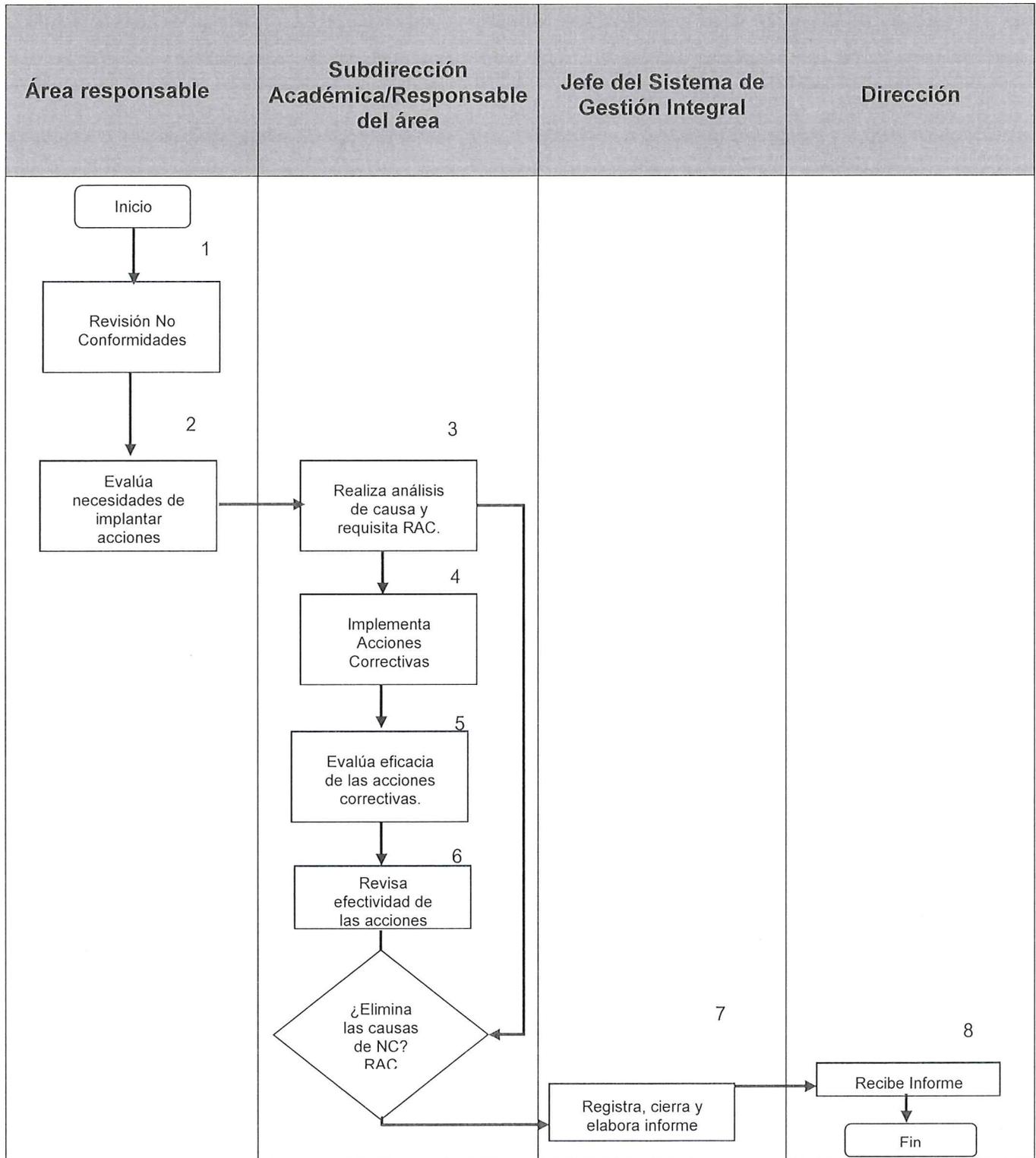
10.2 No conformidad y acción correctiva

#### 5. Análisis de riesgos:

El análisis de riesgos del procedimiento se realizará en el formato ITSLP-SGI-PGI-003-01



### 6. Diagrama del Procedimiento.



Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



### 7. Descripción del Procedimiento:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisa No Conformidades.	1.1 Revisa No Conformidades detectadas derivadas de las fuentes declaradas en la política de operación 3.1 e informa Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral 1.2 El responsable lleva a cabo el análisis de la causa raíz en conjunto con las áreas involucradas.	Área Responsable.
2. Evalúa necesidades de implantar acciones.	2.1 Analiza la No Conformidad detectada y se determina la necesidad de llevar a cabo una corrección o una acción correctiva. 2.2 Si se lleva a cabo una corrección se informará a la/el Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral 2.3 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.	Área Responsable.
3. Realiza análisis de causa y requisita RAC.	3.1 Identifica la causa raíz que dio origen a la No Conformidad y solicita al área responsable evalúa la necesidad de abrir un RAC, si es necesaria. 3.2 Elabora Requisición de Acción Correctiva ITSLP-SGI-PG-002-01 y define las acciones correctivas a implantar.	Subdirecciones /Áreas responsables.
4. Implementa Acciones Correctivas	4.1 Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir. 4.2 Da Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado. 4.3 Registra Resultados de las acciones tomadas en él, Informa de manera periódica a la/él Responsable del sistema acerca de los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su recurrencia.	Subdirecciones /Áreas responsables.



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Código: ITSLP-SGI-PG-002

Revisión: 4

Página 6 de 8

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
5. Informe de acciones correctivas	<p>5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y requisita Formato Electrónico para el Estado de Acciones Correctivas (pantalla de captura) para ITSLP-SGI-PG-002-03 con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas.</p> <p>5.2 Solicita al Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral que revisen dicha efectividad.</p>	Subdirecciones /Áreas responsables.
6. Revisa	<p>6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas implementadas e informa a la/el al Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral.</p> <p>SI son efectivas informa a la/el al Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral para que registre el avance y/o cierre de la RAC.</p> <p>NO son efectivas regresa a etapa 2.</p>	Subdirecciones /Áreas responsables.
7. Registra, cierra RAC y elabora informe.	<p>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 ITSLP-SGI-PG-02-002 y Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas (pantalla de captura) ITSLP-SGI-PG-002-02</p> <p>7.2 Informa al Director del Instituto Tecnológico acerca del estado de las Acciones Correctivas.</p> <p>NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección.</p>	Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral
8. Recibe Información	<p>8.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas para proponer y establecer acciones de mejora al sistema.</p> <p>8.2 Término</p>	Director de Instituto

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



## 8. Documentos de Referencia

Documentos
Manual de Calidad.
Planes de Calidad.
Informes de Auditorias.
Identificación, Registro, Control del Producto No Conforme.
Informe de Resultados de las Auditorias de Servicio.
Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo.
Procedimiento del SGI para la Atención de Quejas y/o Sugerencias.

## 9. Registros

Clave	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
ITSLP-SGI-PG-002-01 Requisición de Acciones Correctivas	Responsable del área	Jefe de departamento	Contraseña	Al cierre de las acciones	Archivo de concentración 1 año
ITSLP-SGI-PG-002-02 Estado de las Acciones Correctivas	Jefe del sistema de Gestión Integral	Jefe de departamento	Contraseña	1 Año	Archivo de concentración 1 año.
ITSLP-SGI-PG-002-03 Registro de Acciones Correctivas	Responsables del Área.	Jefe de departamento	Contraseña	1 Año	Archivo de concentración 1 año

## 10. Glosario:

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable en la operación de los Sistemas de Gestión.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



11. Control de cambios:

Fecha	Cambio	Razón del Cambio	No. de Párrafo	No. de Página
26/04/2022	Se revisó redacción	Redacción y Modificación del Diagrama del Procedimiento	Todo el documento	Todo el documento
02/09/2021	En la nomenclatura de los formato	Se actualizó la nomenclatura al área de Gestión Integral	Todo el documento	Todo el documento
15/08/2021	Se revisaron Páginas	Se realizó revisión de ortografía y numeración de las páginas	Todo el Documento	Todo el Documento

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.