	Nombre del documento: Procedimiento de acciones correctivas	Código: SI-IN-PO-005
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.2/ISO 14001:2015 10.2/OHSAS 18001:2007 4.5.3/ISO 50001:2011 4.6.4	Revisión: 1
		Página 1 de 4

1. Propósito

Establecer los lineamientos para tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

2. Alcance


Aplica al Sistema de Gestión Integral.

3. Políticas de operación

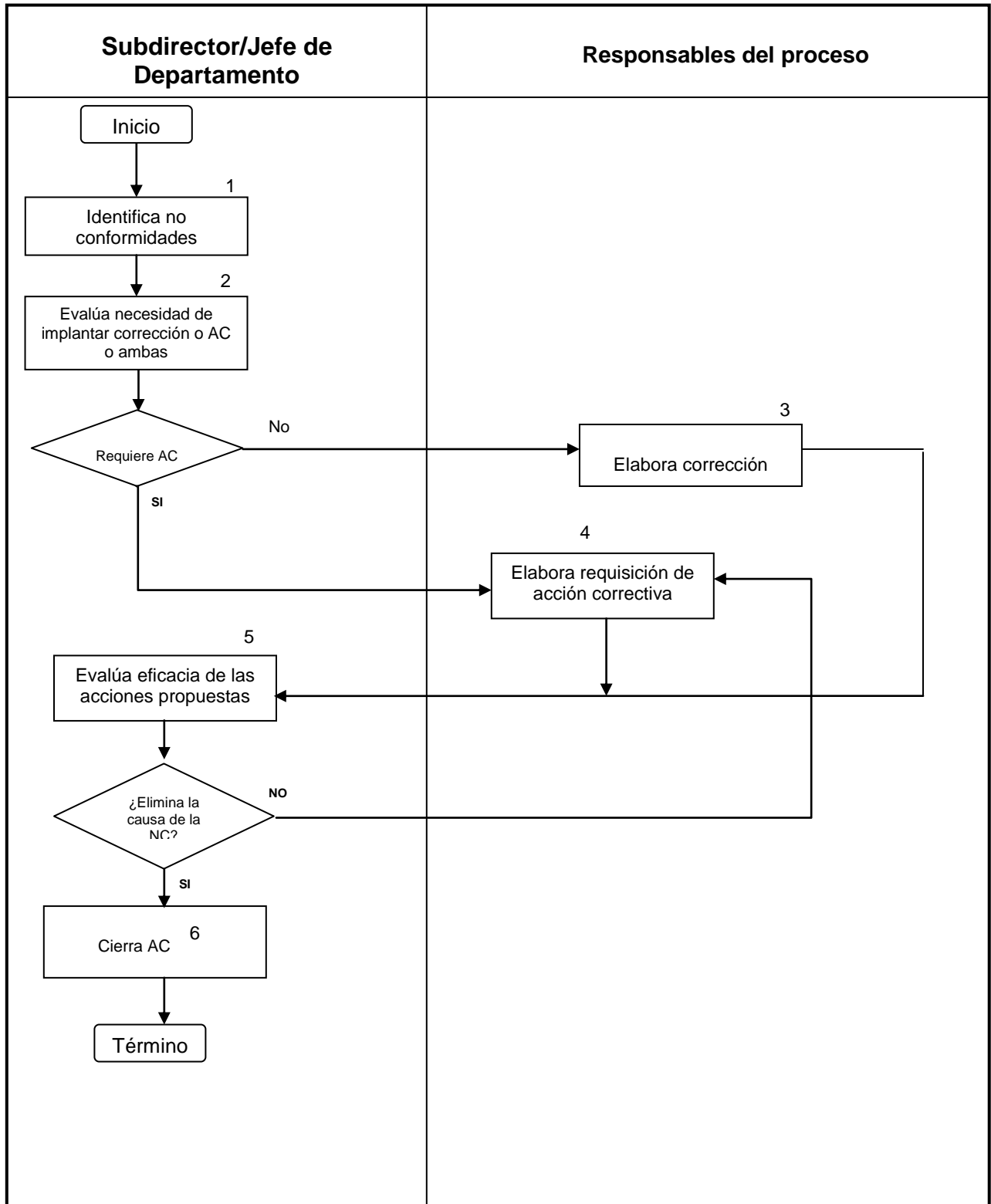
- 3.1 Las Acciones Correctivas pueden surgir a partir del análisis de las causas que originan las No Conformidades encontradas que provengan de:
 - 3.1.1 Auditorías Internas.
 - 3.1.2 Auditorías Externas.
 - 3.1.3 Análisis de Datos.
 - 3.1.4 Análisis de la Eficacia de los Procesos.
 - 3.1.5 Seguimiento 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 Auditorías de Servicio.
 - 3.1.9 Análisis de Ambiente de Trabajo.
- 3.2 El análisis de la causa raíz de las no conformidades será realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta, y determinarán la acción correctiva o corrección de la misma.
- 3.3 Es responsabilidad de la Subdirección/Jefe de Departamento correspondiente verificar la efectividad de las acciones correctivas o correcciones implementadas.
- 3.4 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.
- 3.5 El RD es el responsable de informar al Director sobre el estado que guardan las acciones correctivas.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.A. Roberto A. D. León Estrada Representante de la Dirección	M.C. José López Muñoz Director	M.C. José López Muñoz Director
Firma:	Firma:	Firma:
8 de agosto 2017	11 de agosto 2017	16 de agosto 2017


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

	Nombre del documento: Procedimiento de acciones correctivas	Código: SI-IN-PO-005
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.2/ISO 14001:2015 10.2/OHSAS 18001:2007 4.5.3/ISO 50001:2011 4.6.4	Página 2 de 4

4. Diagrama del procedimiento



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

	Nombre del documento: Procedimiento de acciones correctivas	Código: SI-IN-PO-005
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.2/ISO 14001:2015 10.2/OHSAS 18001:2007 4.5.3/ISO 50001:2011 4.6.4	Revisión: 1
		Página 3 de 4


5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable(s)
1. Identifica no conformidades	1.1 Identifica no conformidades derivadas de las fuentes declaradas en la política 3.1.	Subdirector/Jefe de departamento
2. Evalúa necesidad de implementar acciones	2.1 Analiza la no conformidad detectada y determina la necesidad de llevar a cabo una corrección o una acción correctiva para asegurarse de que no vuelvan a ocurrir. Si requiere de una acción correctiva pasa a la etapa 4. No requiere acción correctiva, requiere de corrección, pasa a la etapa 3.	Subdirector/Jefe de departamento
3. Elabora corrección	3.1 Requisita formato de corrección SI-IN-PO -005-02 . 3.2 Ejecuta el plan de acciones para eliminar la no conformidad. 3.4 Pasa a la etapa 5.	Responsables del proceso que impacta la NC
4. Elaboran requisición de acción correctiva	4.1 Requisita una acción correctiva SI-IN-PO-005-01 . 4.2 Selecciona la herramienta de calidad a utilizar para realizar el análisis de la causa raíz. 4.3 Identifica la causa raíz que dio origen a la no conformidad y evalúa la necesidad de adoptar un plan de acción para su eliminación. 4.4 Ejecuta el plan de acciones para eliminar la no conformidad.	Responsables del proceso que impacta la NC
5. Evalúa eficacia de acciones propuestas	5.1 Recibe, evalúa y da seguimiento a las acciones implementadas. 5.2 Evalúa la evidencia de las acciones implementadas y cuando se cumplen en su totalidad verifica el estado de la no conformidad. No se elimina la no conformidad, pasa a la etapa 4. Si se elimina la no conformidad, cierra la RAC	Subdirector/Jefe de departamento
6. Cierra RAC	6.1 Cierra la acción correctiva 6.2 Registra la información en la bitácora de PNC para su envío a la subdirección. 6.3 El RD es el responsable de informar al Director sobre el estado que guardan las acciones correctivas.	Subdirector/Jefe de departamento

6. Documentos de referencia

Documentos
Lineamientos Académicos Administrativos 2009-2010 versión 1.0
Identificación, Registro y Control del Producto No Conforme.
Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio.

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

	Nombre del documento: Procedimiento de acciones correctivas	Código: SI-IN-PO-005
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 10.2/ISO 14001:2015 10.2/OHSAS 18001:2007 4.5.3/ISO 50001:2011 4.6.4	Revisión: 1
		Página 4 de 4

Informes de Auditorías.
Manual del Sistema de Gestión Integral.
Planes del SGI.
Procedimiento del SGI para la Atención de Quejas y Sugerencias.
Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo.

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato electrónico para estado de acciones correctivas	1 año	RD	SI-IN-FE-03
Requisición de acciones correctivas	1 año	Jefe de Área	SI-IN-PO-005-01
Requisición de corrección	1 año	Jefe de Área	SI-IN-PO-005-02

8. Glosario

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

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

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

9. Anexos

9.1	Formato para requisición de acción correctiva	SI-IN-PO-005-01
9.2	Formato para requisición de corrección	SI-IN-PO-005-02

10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	08 de Agosto de 2017	Adaptación a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
0	7 de diciembre de 2015	Revisión total del MSGC para la composición del Sistema de Gestión Integral.

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