



## PROCEDIMIENTO

### Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
POACP-01	Noviembre de 2010	02	1 de 4

#### 1. Objetivo:

Este procedimiento define las responsabilidades y procesos para investigar las no conformidades con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), tomar medidas y aminorar cualquier impacto negativo causado y para aplicar acciones correctivas y acciones preventivas.

#### 2. Alcance:

Aplica a todo el personal involucrado en el SGC, desde la identificación de la no conformidad hasta el seguimiento de las acciones de mejora.

#### 3. Definiciones:

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

La Acción Correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda

No Conformidad: Incumplimiento a un requisito especificado

Alta Dirección: Rectora

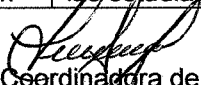
Representante de la Dirección: Directora Administrativa

#### 4. Referencias:

Norma ISO 9001:2008. Requisito 8.5.  
Manual de Calidad  
Procedimiento de Auditorías Internas

#### 5. Descripción de Actividades

No.	Responsable	Etapas / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
1	Responsables de Área / Auditores(as) Internos / RD / Alta Dirección	Identifican y analizan el impacto de las no conformidades como resultado de las mediciones del servicio indicadores de proceso, reclamaciones de los y las estudiantes, revisiones por la Alta Dirección o como	Tablero de Indicadores Informe de Auditoría	

Elaboró:   
Coordinadora de la Lic. En  
Admón. Pública y Líder Auditor  
Lucia del Carmen Rivero Osorio

Revisó y Aprobó:   
Representante de la Dirección  
Julio Gabriel Caamal May

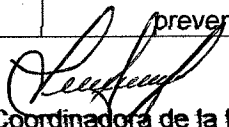


PROCEDIMIENTO

Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

<b>Código</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Número de Revisión</b>	<b>Página</b>
POACP-01	Noviembre de 2010	02	2 de 4

No.	Responsable	Etapa / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
		<p>resultado de auditorias internas.</p> <p><b>Nota:</b> Las quejas de las y los estudiantes por cualquier incumplimiento son consideradas no conformidades y deben ser corregidas inmediatamente y dependiendo del resultado del análisis tratadas con la metodología de acción correctiva o acción preventiva, según aplique</p>	<p>Evaluación Docente</p> <p>Minutas de Comité</p> <p>Reporte de Quejas</p>	
3	Responsables de Área / personal involucrado en la solución de la no conformidad	<p>Elaboran un Plan de Acción Correctiva o Preventiva, mediante los siguientes pasos:</p> <p><b>Descripción de la No Conformidad</b></p> <p>a) Describir la no conformidad, falla o incumplimiento a los requisitos especificados que haya ocurrido (acción correctiva) o pueda ocurrir (acción preventiva). La Acción Preventiva también puede generarse para desarrollar planes de mejora que involucren la adaptación de nuevas técnicas de trabajo, controles, tecnología, estrategias, etc.</p> <p><b>Nota:</b> Las No Conformidades deberán ser redactadas describiendo de manera clara y concreta con datos específicos que ayuden a rastrear el origen del problema para determinar su causa</p>	<p>Tablero de Indicadores</p> <p>Informe de Auditoría</p> <p>Evaluación Docente</p> <p>Minutas de Comité</p> <p>Reporte de Quejas</p>	Plan de Acción Correctiva o Plan de Acción Preventiva
4	Responsables de Área / personal involucrado en la solución de la no conformidad	<p><b>Investigación de las Causas - Raíz</b></p> <p>Realizan una investigación de las causas mediante los siguientes pasos:</p> <p>b) Programar una reunión con el personal que este directamente relacionado con la no conformidad (sin importar el área). Informar sobre el objetivo de la reunión y solicitar cualquier información que pudiera ayudar a determinar la causa (procedimientos, registros, etc.)</p> <p>c) En la reunión, exponer la no conformidad sus efectos y las razones por las cuales se considero generar una acción correctiva o preventiva</p>	<p>Diagrama de Causa y Efecto o Técnica de Cinco Porqués</p>	Plan de Acción Correctiva o Plan de Acción Preventiva

Elaboró:  Coordinadora de la Lic. En Admón. Pública y Líder Auditor  
Lucia del Carmen Rivero Osorio

Revisó y Aprobó:  Representante de la Dirección  
Julio Gabriel Caamal May

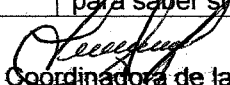


**PROCEDIMIENTO**

**Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**

<b>Código</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Número de Revisión</b>	<b>Página</b>
POACP-01	Noviembre de 2010	02	3 de 4

No.	Responsable	Etapa / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
		<p>d) Solicitar a los asistentes que dicten las posibles causas</p> <p>e) Con la ayuda de registros e información se hace un ejercicio de análisis para determinar las de mayor impacto (pueden apoyarse de análisis estadísticos y de análisis como Diagrama de Casua – Efecto o Cinco Porqués)</p> <p>f) Registrar la(s) causa(s) seleccionadas en el formato de acción correctiva o preventiva</p> <p><b>Nota 1:</b> Las causas se pueden clasificar en 5 grandes grupos (5 M's): Método, Material, Mano de Obra, Maquinaria o Medio Ambiente</p> <p><b>Nota 2:</b> Los ejercicios de análisis anexos al plan de acción correctiva o preventiva son opcionales.</p>		
5	Responsables de Área / personal involucrado en la solución de la no conformidad	<p><b>Establecimiento de acciones de mejora</b></p> <p>g) Solicitar propuestas para eliminar la incidencia de las causas más representativas (incluyendo modificar o crear procedimientos e instrucciones de trabajo)</p> <p>h) Planear, programar e implementar las acciones correctivas y preventivas así como las personas responsables de llevarlas a cabo</p> <p>i) Informar al personal involucrado los cambios que sea necesario realizar</p> <p>j) Designar al auditor(a) interno responsable de verificar el cumplimiento de actividades y su efectividad</p>		Plan de Acción Correctiva o Plan de Acción Preventiva
6	Auditor Interno	<p><b>Seguimiento y evaluación de efectividad</b></p> <p>En la fecha final pactada se reúne con los involucrados para verificar investigar si se realizaron las actividades descritas en el plan de acción correctiva o preventiva en las fechas pactadas y solicita información o registros para saber si se cumplió el objetivo de mejora para</p>	Evidencias	Plan de Acción Correctiva o Plan de Acción Preventiva

Elaboró:  Coordinadora de la Lic. En Admón. Pública y Líder Auditor  
Lucia del Carmen Rivero Osorio

Revisó y Aprobó:  Representante de la Dirección  
Julio Gabriel Caamal May



**PROCEDIMIENTO**

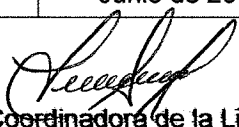
**Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**

<b>Código</b> POACP-01	<b>Fecha de Emisión</b> Noviembre de 2010	<b>Número de Revisión</b> 02	<b>Página</b> 4 de 4
---------------------------	--	---------------------------------	-------------------------

No.	Responsable	Etapa / Actividad	Documento de Referencia	Registro o Producto
		evaluar la efectividad de dichas acciones.		
7	Auditor Interno	En caso de que NO se hayan ejecutado las acciones programadas, solicita una justificación al responsable de implantarla en dicho registro, pacta nueva fecha, lo registra en el formato y notifica por correo electrónico al Jefe de Recursos Humanos el retraso para que lo registre en el concentrado de Acciones Correctivas y Preventivas		Plan de Acción Correctiva o Plan de Acción Preventiva
8	Auditor Interno	En caso de que las acciones no hayan eliminado la ocurrencia de no conformidades o no haya indicios de mejora, registra sus observaciones en el formato y notifica por correo electrónico al Jefe de Recursos Humanos para que actualice el estado que guardan en el Concentrado de Acciones Correctivas y Preventivas.		Plan de Acción Correctiva o Plan de Acción Preventiva
9	Auditor Interno	<b>Cierre</b> Si las acciones se cumplen y son efectivas plasma sus comentarios y firma cerrando la acción y notifica al Jefe(a) de Recursos Humanos para que se den de alta formalmente los cambios en el sistema de calidad y lo registre en el concentrado a Acciones Correctivas y Preventivas		Plan de Acción Correctiva o Plan de Acción Preventiva
10	Jefe(a) de Recursos Humanos	<b>Informe</b> Cada 6 meses recopila el estado que guardan las acciones correctivas y preventivas para informar a la Representante de la Dirección y la Alta Dirección		Concentrado de Acciones correctivas y Preventivas

**6. Historial de Cambios:**

Revisión	Fecha	Resumen del cambio con respecto a la revisión anterior
01	Noviembre de 2010	Alta de documento
02	Junio de 2011	Modificación por cambio de firmas

Elaboró:   
 Coordinadora de la Lic. En  
 Admón. Pública y Líder Auditor  
 Lucia del Carmen Rivero Osorio

Revisó y Aprobó:   
 Representante de la Dirección  
 Julio Gabriel Caamal May