



Procedimiento para Acciones Correctivas

Referencia: ISO 9001:2008: 8.5.2
ISO 14001:2004 4.5.3
ISO 50001:2011 4.6.4

Código: **ITMORELIA-CA-PG-005**

Elaboró

Revisó


Representante de la Dirección
RD

Ing. José Alfredo González
Linares
Representante de la Dirección
RD

Aprobó

Ing. Paulino A. Rivas Martínez
Director del I. T. de Morelia

Fecha de documentación: 13 de Febrero de 2015
Número de Revisión: 2

	Procedimiento para Acciones Correctivas	Código: ITMORELIA-CA-PG-005
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma: ISO 9001:2008 8.5.2; ISO 14001:2004 4.5.3 ISO 50001:2011 4.6.4	Página 2 de 7

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 para el Instituto Tecnológico de Morelia.

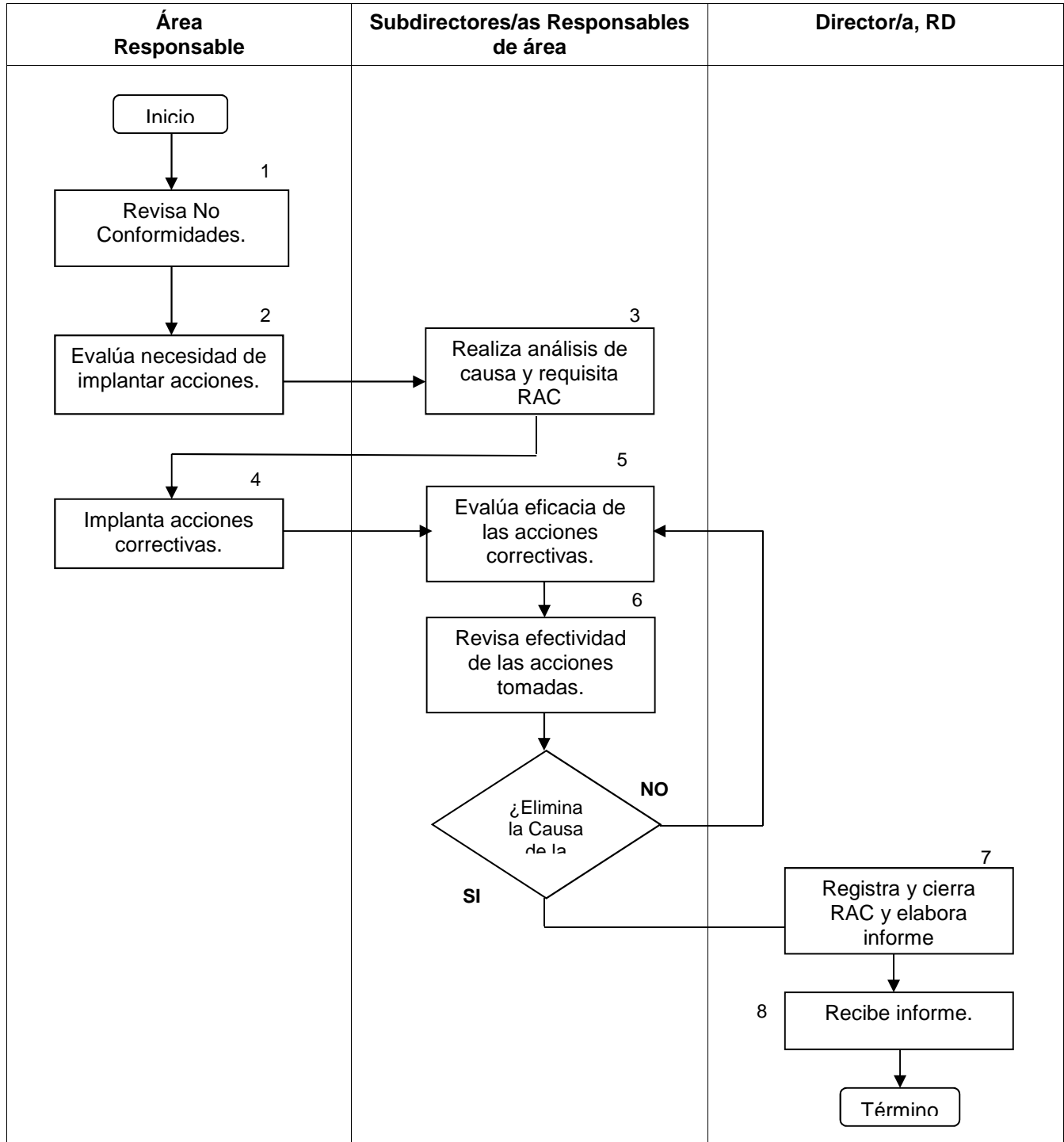
3. Políticas de operación.


- 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 o SGEN 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
 - 3.1.10 Incumplimiento a las declaraciones de los Manuales de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental
 - 3.1.11 Incumplimiento a los requisitos de la Norma aplicable

Nota: los puntos 3.1.7 y 3.1.9 no aplican en el SGA
- 3.2. El/la RD debe estar informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas para eliminarlas.
- 3.3 El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta, en el seno de la alta dirección y/o Comité Académico según sea necesario y determinar la acción correctiva o corrección de la misma.
- 3.4 Es responsabilidad de las Subdirecciones dueñas 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 responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.
- 3.6 El/la RD es el responsable de Informar al Director/a sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas que se han implementado en el Instituto Tecnológico.

	Procedimiento para Acciones Correctivas	Código: ITMORELIA-CA-PG-005
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma: ISO 9001:2008 8.5.2; ISO 14001:2004 4.5.3 ISO 50001:2011 4.6.4	Página 3 de 7


4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento para Acciones Correctivas	Código: ITMORELIA-CA-PG-005
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma: ISO 9001:2008 8.5.2; ISO 14001:2004 4.5.3 ISO 50001:2011 4.6.4	Página 4 de 7

5. Descripción del procedimiento


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisa No Conformidades.	1.1 Revisa No Conformidades detectada derivada de las fuentes declaradas en la política 3.1 e informa al Comité	Área Responsable.
2. Evalúa necesidad 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 llevará a cabo una corrección se informará al RD para su control y liberación. 2.3 En caso de llevar a cabo una acción correctiva se selecciona la técnica estadística 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 evalúe la necesidad de abrir un RAC, si es necesario 3.2 Elabora Requisición de Acción Correctiva ITMORELIA-CA-PG-005-01 y definen las acciones correctivas a implantar.	Subdirectores/as, Áreas Responsables
4. Implanta acciones correctivas.	4.1 Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir. 4.2 Para las Correcciones se llevarán a cabo sin Acciones preventivas evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades. 4.3 Implementa las Acciones necesarias (las acciones correctivas estas deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades). 4.4 Da Seguimiento a las Acciones implementas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado. 4.5 Registra resultados de las acciones tomadas en el Informa de manera periódica al RD acerca de los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia.	Área Responsable.

	Procedimiento para Acciones Correctivas	Código: ITMORELIA-CA-PG-005
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma: ISO 9001:2008 8.5.2; ISO 14001:2004 4.5.3 ISO 50001:2011 4.6.4	Página 5 de 7

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
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 y/o Preventivas (pantalla de captura) para ITMORELIA-CA-FE-03 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>	Subdirectores/as, Áreas responsables
6. Revisa Efectividad de las Acciones Tomadas.	<p>6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas implantadas, informa al RD.</p> <p>SI son efectivas informa al RD para que registre el avance y/o cierre el RAC.</p> <p>NO son efectivas regresa a etapa 2.</p>	Subdirectores/as, Áreas responsables
7. Registra y 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 ITMORELIA-CA-PG-005-01 y Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas (pantalla de captura) ITMORELIA-CA-FE-03.</p> <p>7.2 Informa al Director/a y RD acerca del estado de las Acciones Correctivas.</p> <p>NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver programa de Rev. por la Dirección)</p>	RD
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/a, RD

6. Marco Normativo

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001-2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008. Requisito 8.5.2
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso. ISO 14001:2004 COPANT/ISO 140001-2008 NMX-SSA-14001-IMNC-2004. Requisito 4.5.3
- ✓ Norma para El Sistema de Gestión de La Energía- Requisitos con orientación para su uso. ISO 50001:2011 NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011.

	Procedimiento para Acciones Correctivas	Código: ITMORELIA-CA-PG-005
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma: ISO 9001:2008 8.5.2; ISO 14001:2004 4.5.3 ISO 50001:2011 4.6.4	Página 6 de 7

7. Referencias

- ✓ Identificación, Registro y Control del Producto No Conforme. *
- ✓ Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio. *
- ✓ Informes de Auditorías.
- ✓ Manual del Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Planes de Calidad.
- ✓ Planes de Ambiental
- ✓ Procedimiento del SGI para la Atención de Quejas y/o Sugerencias.
- ✓ Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo. *

* No aplica en el SGA ni en el SGEN

8. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato Electrónico para Acciones Correctivas y/o Preventivas	1 año	RD	ITMORELIA-CA-FE-03
Formato Electrónico para el Estatus de RAC	1 año	RD	ITMORELIA-CA-AM-FE-05
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	1 año	Jefe/a de Área	ITMORELIA-CA-PG-005-01

9. Aspectos ambientales


Aspecto ambiental	control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales
Consumo de Papel	Reúso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control Operacional de RSU

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 de Calidad, Ambiental y Energía.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** potencial u otra situación indeseable en la operación de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Energía

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

	Procedimiento para Acciones Correctivas	Código: ITMORELIA-CA-PG-005
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma: ISO 9001:2008 8.5.2; ISO 14001:2004 4.5.3 ISO 50001:2011 4.6.4	Página 7 de 7

11. Anexos

10.1 Formato para Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones. ITMORELIA-CA-PG-005-01

12. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	01 de Octubre de 2014	Actualización de procedimientos para utilizarse en SGC, SGA, SGEEn.
2	13 de febrero de 2015	Actualización del procedimiento: inclusión del punto 9 relativo a los aspectos ambientales asociados al procedimiento y los controles operacionales y/o actividades a realizar para mantener el aspecto ambiental controlado