



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Acciones Correctivas y Preventivas

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 1 de 5

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.

3. Políticas de operación.

- 3.1 Las Acciones Correctivas o Preventivas 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 Análisis de Ambiente de Trabajo
 - 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 Revisión por la Dirección
- 3.2. El RD y RDA deben estar informados en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas o Preventivas implementadas para eliminarlas.
- 3.3 El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades debe ser realizado por los Líderes de procesos al que pertenece ésta, en el seno de la alta dirección y/o Comité Académico según sea necesario y determinar la acción correctiva, preventiva o corrección de la misma.
- 3.4 Es responsabilidad de los Subdirectores dueños del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas, preventivas o correcciones implementadas.
- 3.5 Las Acciones Correctivas o Preventivas 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 RD y RDA son los responsables de Informar al Director(a) sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas y Preventivas.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Alta Dirección	QFB. Vasty Rodríguez Herrera RD ING. Abelardo Villar MEX RDA	M. en C. Mirna A. Manzanilla Romero Directora
Firma: 11 Junio 2012	Firma: 18 Junio 2012	Firma: 06 Agosto 2012

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado"



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Acciones Correctivas y Preventivas

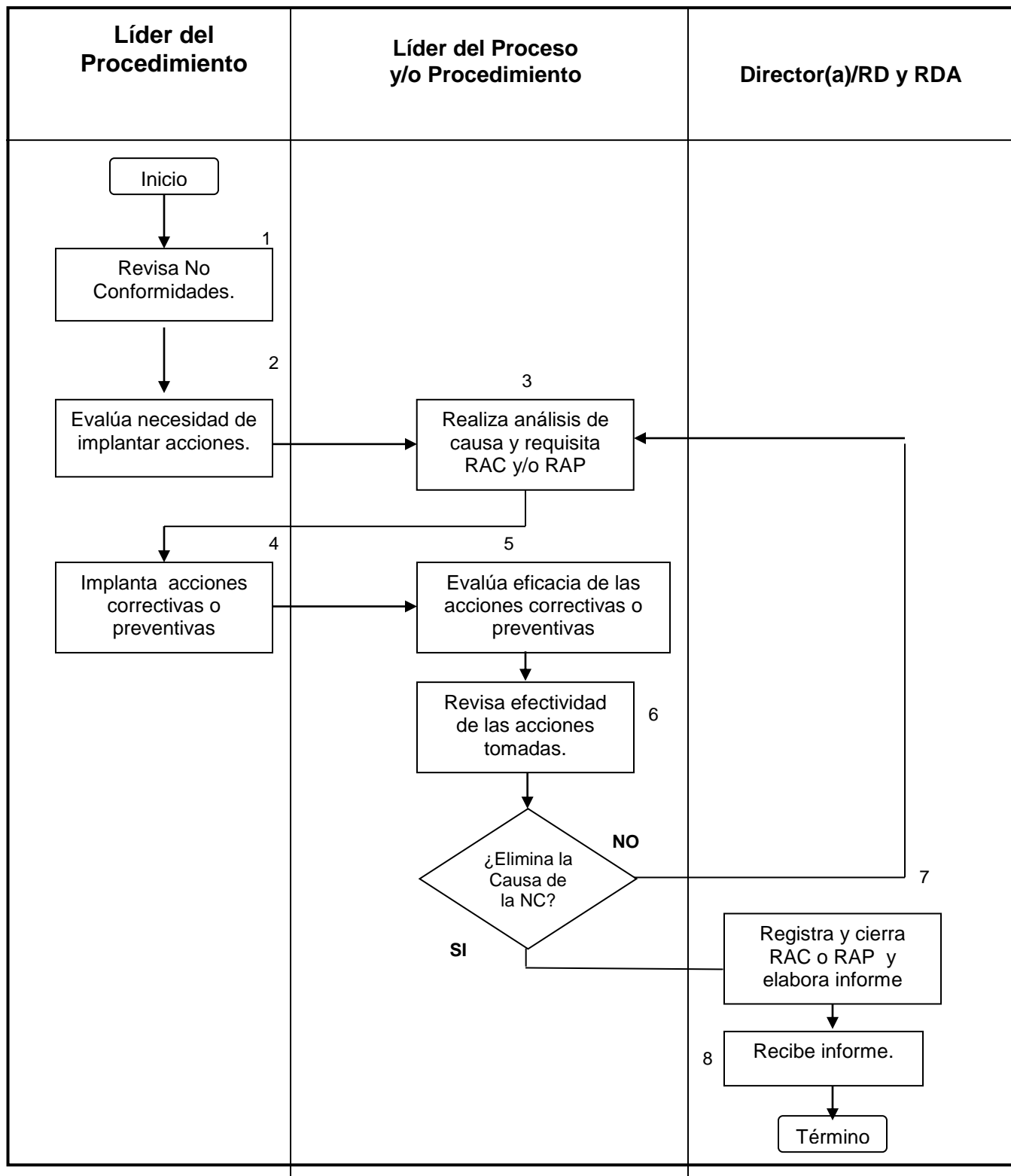
Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 2 de 5

4. Diagrama del procedimiento





Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Acciones Correctivas y Preventivas

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 3 de 5

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 a la Alta Dirección.	Líder del Procedimiento.
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 o preventiva. 2.2 Si se llevará a cabo una corrección se informará al RD y/o RDA para su control y liberación. 2.3 En caso de llevar a cabo una acción correctiva o preventiva se selecciona la técnica estadística a utilizar para realizar el análisis de la causa raíz.	Líder del Procedimiento.
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 o RAP, si es necesario 3.2 Elabora Requisición de Acción Correctiva o Preventiva y definen las acciones correctivas o preventivas a implantar.	Líder del Proceso y/o Procedimiento
4.Implanta acciones correctivas o preventivas	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 o correctivas. 4.3 Implementa las Acciones necesarias (las acciones correctivas o preventivas estas deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades). 4.4 Da Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado. 4.5 Registra resultados de las acciones tomadas e Informa de manera periódica al RD y/o RDA acerca de los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia.	Líder del Procedimiento.
5.Evalúa eficacia de acciones correctivas.	5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y 5.2 Solicita a los miembros de la Alta Dirección que revisen dicha efectividad.	Líder del Proceso y/o Procedimiento
6. Revisa Efectividad de las Acciones Tomadas.	6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas o Preventivas implantadas, informa al RD y/o RDA Si son efectivas informa al RD y/o RDA para que registre el	Líder del Proceso

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado"



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Acciones Correctivas y Preventivas

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 4 de 5

	avance y/o cierre el RAC o RAP NO son efectivas regresa a etapa 2.	y/o Procedimiento
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 O RAP y anota la fecha de cierre en el formato e Informa al Director, RD y/o RDA acerca del estado de las Acciones Correctivas o Preventivas. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección.	RD y/o RDA
8 Recibe Información	8.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas o Preventivas para proponer y establecer acciones de mejora al sistema. 8.2 Término.	Director(a)/ RD y/o RDA

6. Documentos de referencia

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



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para Acciones Correctivas y Preventivas

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 5 de 5

7. Registros

Nombre del Registro	Manejo	Almacenamiento y protección	Tiempo de retención	Disposición	Responsable de conservarlo
Requisición de Acciones Correctivas, Preventivas o Correcciones	electrónico	electrónico	1 año	Archivo electrónico	Lider(s) del Proceso(s) o Procedimiento(s)

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

Formato para Requisición de Acciones Correctivas, Preventivas o Correcciones.

10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
1	15 junio de 2011	REVISION TOTAL
2	06 Agosto 2012	SE REESTRUCTURO EL PROCEDIMIENTO Y FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS INTEGRANDO UNO SOLO.