

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones	
Código: SGI-CA-PG-06	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001:2018 10.1	Revisión: 0 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 TecNM/ITSJR.

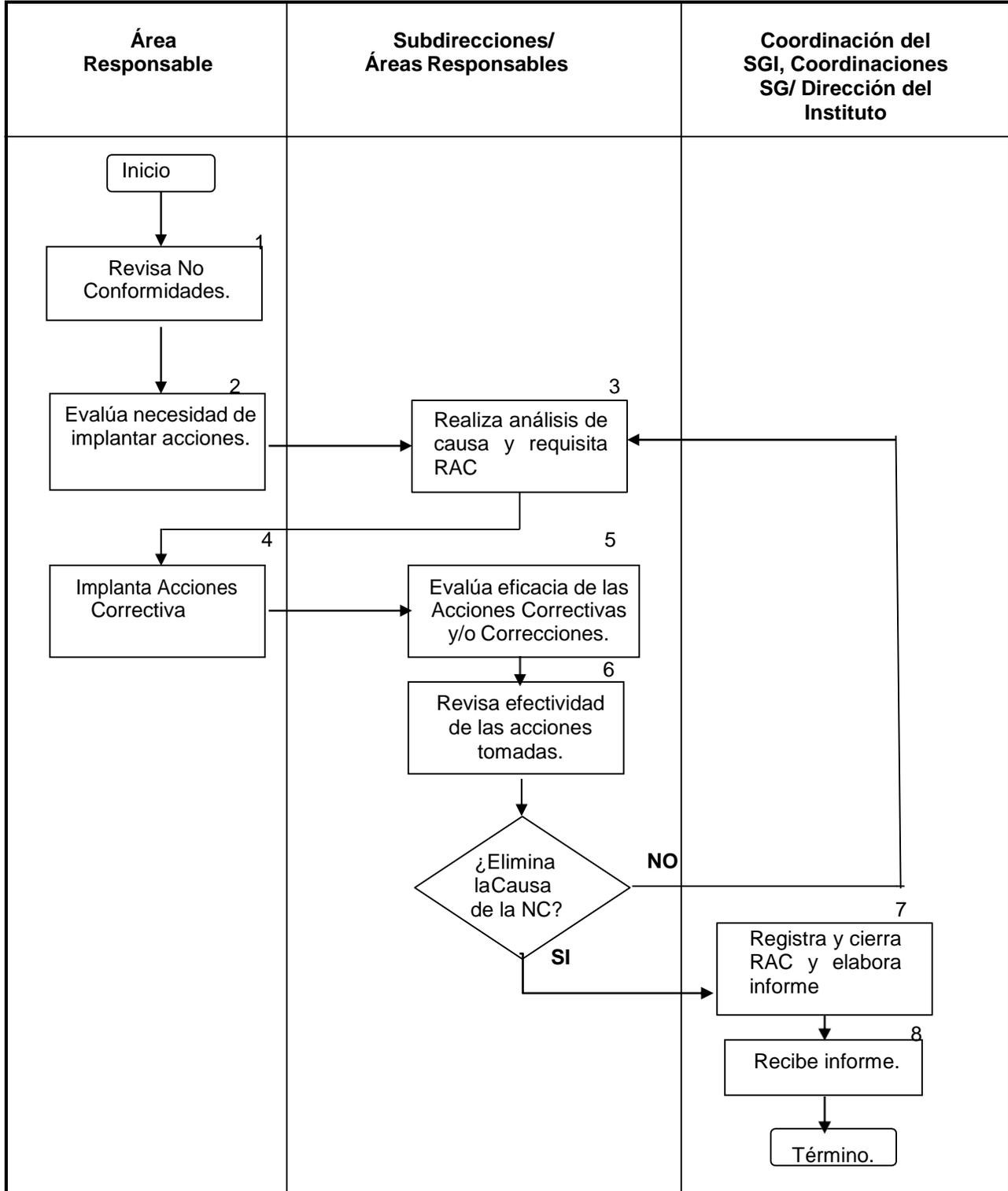
3. Políticas de operación

- 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.
 - 3.1.7 Identificación de Salida No Conforme.
 - 3.1.8 Auditorías de Servicio.
 - 3.1.9 Análisis de Ambiente de Trabajo.
 - 3.1.10 Incumplimiento a las declaraciones del Manual de SGI y Anexos.
 - 3.1.11 Incumplimiento a los requisitos de las normas aplicables.
- 3.2 La Coordinación del SGI debe estar informada 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 del Comité del SGI y determinar si requiere Acción Correctiva y/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 y/o Correcciones implementadas.
- 3.5 Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por las áreas responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.
- 3.6 La Coordinación del SGI es la responsable de Informar a la Dirección sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Cristina Sánchez Saldaña Coordinadora del SGC	Jesús Ulaje González Coordinador del SGI	Rubén Espinoza Castro Director
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:05/08/2024	Fecha:07/08/2024	Fecha:09/08/2024

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones</p>	
<p>Código: SGI-CA-PG-06</p>	<p>Referencia a las Normas ISO 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001:2018 10.1</p>	<p>Revisión: 0 Página: 2 de 5</p>

4. Diagrama del procedimiento



Toda copia en PAPEL o ARCHIVO electrónico será Información Documentada No Controlado a excepción del que se encuentra en el Portal del Sistema de Gestión Integrado y del original que contiene las firmas autógrafas, el cual estará a resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o de Control de Documentos.

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones</p>	
<p>Código: SGI-CA-PG-06</p>	<p>Referencia a las Normas ISO 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001:2018 10.1</p>	<p>Revisión: 0 Página: 3 de 5</p>

5. Descripción del procedimiento

Secuenciade 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 del SGI.	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 Acción Correctiva y/o Corrección. 2.2 Si se llevará a cabo una Corrección se informará a la Coordinación del SGI 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. Requisita Formato para Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones (SGI-CA-PG-05-01) y definen las acciones correctivas a implantar.	Subdirecciones/Áreas Responsables.
4. Implanta Acciones Correctivas y/o Correcciones.	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 implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado. 4.5 Registra resultados de las acciones tomadas, informa de manera periódica a la Coordinación del SGI acerca de los resultados obtenidos para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia.	Área Responsable.
5. Evalúa eficacia de Acciones Correctivas y/o Correcciones	5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y requisita formato electrónico para Acciones Correctivas (SGI-CA-FE-03) con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas. 5.2 Solicita a los miembros del Comité del SGI que revisen dicha efectividad.	Subdirecciones/Áreas Responsables.
6. Revisa efectividad de las acciones tomadas.	6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas y/o Correcciones implantadas e informa a la Coordinación del SGI. SI procede , revisa si las acciones son efectivas e informa a la Coordinación del SGI para que registre el avance y/o cierre el RAC. NO procede , regresa a etapa 3.	Subdirecciones/Áreas Responsables.

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p align="center">Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones</p>	
<p>Código: SGI-CA-PG-06</p>	<p>Referencia a las Normas ISO 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001:2018 10.1</p>	<p align="center">Revisión: 0 Página: 4 de 5</p>
<p>7. Registra, cierra RAC y elabora informe.</p>	<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 para Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones (SGI-CA-PG-05-01) y el formato electrónico para Acciones Correctivas (SGI-CA-FE-03).</p> <p>7.2 Informa a la Dirección y Coordinación del SGI acerca del estado de las Acciones Correctivas.</p> <p>NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver programa de Revisión por la Dirección).</p>	<p>Coordinación del SG</p>
<p>8 Recibe Información.</p>	<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>Coordinación del SGI /Dirección</p>

6. Documentos de referencia

Documentos
Identificación, Registro y Control del Salida No Conforme.
Informe de Resultados de las Auditorias de Servicio.
Informes de Auditorias.
Manual de Calidad.
Planes de Calidad.
Procedimiento del SGI para la Atención a Quejas y/o Sugerencias.
Resultados de la Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo.

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Acciones Correctivas	1 año	Coordinación del SGI	SGI-CA-FE-03
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	1 año	Área responsable	SGI-CA-PG-05-01

8. Glosario

- a) **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** detectada u otra situación indeseable en la operación del SGI.
- b) **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.
- c) **SGI:** Sistema de Gestión Integrado.

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones</p>	
<p>Código: SGI-CA-PG-06</p>	<p>Referencia a las Normas ISO 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001:2018 10.1</p>	<p>Revisión: 0 Página: 5 de 5</p>

9. Anexos

9.1 Acciones Correctivas

9.2 Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones

SGI-CA-FE-03

SGI-CA-PG-05-01

10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
0	09/agosto/2024	Transición al Sistema de Gestión Integrado