



## Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas

Código: P-DGPLANEI-CC-08

Revisión:05

Página: 1 de 6

Fecha de emisión: 11 Febrero 2014

Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018

### 1. OBJETIVO

Documentar, dar seguimiento y verificar las acciones correctivas (AC) para eliminar las causas de las no conformidades (NC) con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.

### 2. ALCANCE

Aplica para las dependencias incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY).

### 3. GLOSARIO

#### 3.1.- SIGLAS

**AC:** Acción Correctiva.

**NC:** No Conformidad.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 3.2.- DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.

**Acción inmediata:** Acción tomada para dar una rápida solución al efecto del problema hasta que se implementen las acciones correctivas, se deberán describir aquellas acciones de contención (acción tomada para contener la no conformidad) o corrección (acción tomada para corregir la no conformidad).

**Acción no efectiva:** Acción tomada que no eliminó las causas del problema o NC y no previno su recurrencia.

**Área:** Sitio dentro del alcance del SGC.

**Causa raíz:** Situación que origina un determinado problema o incidencia.

**Coordinador de auditorías:** Responsable de conducir y dar seguimiento al proceso de auditoría en las dependencias de la UADY.

**Evidencia:** Información, datos o hechos encontrados que respaldan la existencia o veracidad del incumplimiento.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la norma ISO 9001:2015 o expectativa establecida.

**Plataforma de seguimiento:** Plataforma colaborativa (SharePoint) para administrar, controlar y dar seguimiento a la documentación, acciones correctivas, de mejora y salidas no conformes.

**Responsable de seguimiento:** Persona designada por el responsable del área para desempeñar actividades del SGC.

**Verificación de la efectividad:** La determinación de la efectividad o no de las AC; se realiza en función de si las acciones planificadas eliminaron o no la causa raíz del incumplimiento y este no se ha presentado nuevamente.

**Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas**

**Código: P-DGPLANEI-CC-08**

**Revisión:05**

**Página: 2 de 6**

**Fecha de emisión: 11 Febrero 2014**

**Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018**

## 4. POLÍTICAS

**4.1** Las AC deberán estar documentadas con base en el **Lineamiento para la documentación de acciones (L-DGPLANEI-CC-05)**

**4.2** El estado de las AC puede ser:

**4.2.1 Abierta:** Aún no ha llegado la fecha de término de dicha acción.

**4.2.2 Cerrada sin verificar:** Se ha demostrado con evidencia objetiva el cumplimiento en tiempo de las acciones.

**4.2.3 Cerrada verificada:** Se ha confirmado la efectividad de las acciones establecidas, eliminando la causa raíz.

**Nota:** Deberá estar documentada en el formato de **Verificación de acciones (F-DGPLANEI-CC-37)**.

**4.3** Las acciones son consideradas como no efectivas cuando:

**4.3.1** Las actividades implementadas no eliminaron la causa raíz del incumplimiento o no se realizan en el tiempo establecido.

**Nota1:** El responsable de seguimiento o personal del área involucrado en el SGC deberá documentar una nueva acción.

**Nota2:** El responsable de seguimiento o personal del área involucrado deberá adjuntar la nueva acción en la plataforma de seguimiento en la acción que no fue efectiva.

**4.3.2** Se presentan cambios que modifiquen las condiciones que originaron el incumplimiento.

**Nota:** Se deberá realizar la justificación, la cual será autorizada por el director de la dependencia y deberá adjuntarse en la acción correspondiente en la plataforma de seguimiento.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Tarea	Nombre de la tarea	Responsable	Descripción de la actividad
T1	Documentar NC	Responsable de seguimiento y/o Personal del área involucrado en el SGC	<p><b>1.1</b> Documenta la NC en el formato de <b>Documentación de acciones correctivas (F-DGPLANEI-CC-15)</b> con base en lo siguiente:</p> <p><b>1.1.1</b> Describe la no conformidad</p> <p><b>1.1.2</b> Establece las acciones inmediatas cuando sea aplicable.</p> <p><b>1.1.3</b> Analiza la NC</p> <p><b>1.1.4</b> Identifica la causa raíz de la NC.</p> <p><b>1.1.5</b> Planifica las acciones para eliminar la causa raíz de la NC.</p>



Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas		
Código: P-DGPLANEI-CC-08	Revisión:05	Página: 3 de 6
Fecha de emisión: 11 Febrero 2014	Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018	

T2	Registrar en la plataforma de seguimiento	Responsable de seguimiento	<p>2.1 Registra en la plataforma de seguimiento, en la lista de Acciones Correctivas; llenando cada uno de los campos solicitados.</p> <p>2.2 Adjunta el archivo <b>Documentación de acciones correctivas (F-DGPLANEI-CC-15)</b> en la plataforma de seguimiento.</p>
T3	Revisar la acción documentada	Coordinador de auditoria y/o Auditor líder y/o Auditor interno	<p>3.1 Revisa en el formato <b>Documentación de acciones correctivas (F-DGPLANEI-CC-15)</b> lo siguiente:</p> <p>a) El correcto llenado;</p> <p>b) Las acciones eliminan la causa raíz de la NC.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el formato de <b>Documentación de acciones correctivas (F-DGPLANEI-CC-15)</b> no cumpla con lo anterior, le informa al responsable de seguimiento para su adecuación.</p> <p>3.2 Llena en la plataforma de seguimiento los campos que son para uso exclusivo del auditor interno.</p>
T4	Implementar acciones	Responsable de seguimiento y/o Personal del área involucrado en el SG	<p>4.1 Implementa las AC dentro de las fechas establecidas.</p> <p>4.2 El responsable de seguimiento, conforme se cumplan las acciones adjunta en la plataforma de seguimiento, las evidencias de cumplimiento.</p>
T5	Cerrar la acción	Coordinador de auditoria y/o Auditor líder y/o Auditor interno	<p>5.1 Llegada la fecha de término de la AC, revisa las evidencias y se asegura de que demuestran el cumplimiento de las acciones.</p> <p>5.2 Registra en la plataforma de seguimiento el estado de la acción.</p> <p>5.3 Programa en la plataforma de seguimiento la fecha de verificación de la efectividad de la acción.</p>
T6	Verificar efectividad de la acción	Coordinador de auditoria y/o Auditor líder y/o Auditor interno	<p>7.1 El auditor interno verifica que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz de la NC registrando los hallazgos en el formato de <b>Verificación de acciones (F-DGPLANEI-CC-37)</b>.</p> <p>7.2 Adjunta y registra en la plataforma de seguimiento el archivo de <b>Verificación de acciones (F-DGPLANEI-CC-37)</b> en formato no editable y si fue efectiva o no la acción.</p> <p>7.3 Notifica por correo electrónico al Responsable de Seguimiento la efectividad o no efectividad de la acción.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de ser no efectiva ver política 3.3.</p>



<b>Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas</b>			
<b>Código: P-DGPLANEI-CC-08</b>	<b>Revisión:05</b>	<b>Página: 4 de 6</b>	
<b>Fecha de emisión: 11 Febrero 2014</b>		<b>Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018</b>	

## 6. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-DGPLANEI-CC-15	Documentación de acciones correctivas	Plataforma de seguimiento	Responsable de seguimiento Personal del área involucrado en el SGC Área de SGC	Permanente	Permanente
F-DGPLANEI-CC-37	Verificación de acciones	Plataforma de seguimiento	Auditor Líder Coordinador de auditorías	Permanente	Permanente

## 7. ENFOQUE A PROCESOS

	¿A quién entrega algo? (Cliente)	¿Qué entrega? (Producto y servicio)	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
<b>Salida del proceso</b>	Responsable de seguimiento	Verificación de acciones correctivas	Eliminen la causa raíz previniendo la recurrencia de la NC	Formato de verificación de acciones
	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
<b>Entrada del proceso</b>	Responsable de seguimiento	Acciones correctivas documentadas	Lineamiento para la documentación de acciones	Formato de documentación de acciones correctivas



**Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas**

**Código: P-DGPLANEI-CC-08**

**Revisión:05**

**Página: 5 de 6**

**Fecha de emisión: 11 Febrero 2014**

**Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018**

**8. CONTROL DE REVISIONES**

<b>Nivel de revisión</b>	<b>Sección y/o página</b>	<b>Descripción de la modificación y mejora</b>	<b>Fecha de modificación</b>
<b>01</b>	Sección 4 y 5 Sección 5 y 7	Se agregó en la tarea 6 al responsable auditor interno. Se estandarizo el nombre del formato acciones correctivas y acciones preventivas a Documentación de acciones correctivas y acciones preventivas.	09 de Julio 2014
<b>02</b>	Todo el documento Sección 3 Sección 4 Sección 5 Sección 6 Sección 7  Sección 8 Sección 9 Sección 10	Se reemplazó la sigla CIPLADE por DGPLANEI.  Se modificó la política 3.1, 3.6 y 3.7, se eliminó la 3.2 y 3.8 y se agregó la 3.4 Se concentró al Coordinador de auditorías, auditor líder y auditor interno. Se actualizo la numeración, se eliminó los incisos de 4 y 9.2, se modificó la tarea 5.1 y 9.3. Se actualizó el lugar de almacenamiento de los documentos. Se modificó tiempo de retención y disposición de los registros en la reprogramación de acciones y verificación de acciones. Se modificó insumo, proveedor, producto y/o salida y cliente y/o usuario. Se agregaron siglas y definiciones de área y dependencia. Se actualiza el cargo de la autoridad responsable de la aprobación del documento.	19 de Marzo 2015
<b>03</b>	Sección 1 Sección 3  Sección 5 Sección 6 Sección 7  Sección 9	Se modificó el objetivo Se modificó la política 3.1, 3.3, 3.4 y 3.5, se eliminó la 3.2 3.3, 3.4, 3.5 y 3.8 y se agregó 3.2 Se modificó las tareas 1.1, 2.2, 4.1, 6.1, 7.1. 7.3, 8.2, 9.1 y 9.3 y se eliminó la 7.2 Se agregó el Lineamiento para documentar acciones (L-DGPLANEI-CC-05). Se modificó responsable de protección F- DGPLANEI-CC-15, F- DGPLANEI-CC-34 y F- DGPLANEI-CC-37. Se agregó y modificó definiciones	12 de mayo 2016
<b>04</b>	Sección 3 Sección 5	Se modificó la política 3.4 y 3.3.4. Se agregó la tarea 9.6.	06 de Junio 2016



<b>Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas</b>		
<b>Código: P-DGPLANEI-CC-08</b>	<b>Revisión:05</b>	<b>Página: 6 de 6</b>
<b>Fecha de emisión: 11 Febrero 2014</b>		<b>Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018</b>

<b>05</b>	Todo el documento Sección 5	Se eliminó el concepto de acciones preventivas y reprogramación. Se adecuó a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015. Se eliminó la tarea 1, 2 y 3 y se modificó la tarea 4	21 de marzo de 2018
-----------	--------------------------------	--	---------------------

**Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.**

<b>Revisó</b>
<hr/> <i>MAO. Paulina Martínez Navarrete</i> Responsable de Área de Gestión de la Calidad y Ambiental

<b>Aprobó</b>
<hr/> <i>Dra. María de la Luz Trasfi Mosqueda</i> Coordinadora General de Efectividad Institucional