



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
PGC 8-09-08-01
[PGMA 4.5.3-09-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Junio-2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 19

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para realizar las acciones correctivas y preventivas y eliminar las causas de No-conformidades reales o potenciales para la operación adecuada de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en todas las áreas académicas y administrativas del Instituto, involucradas en los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

3. POLITICAS

3.1 Los reportes de acciones correctivas deben ser aprobados por el Departamento de Innovación y Calidad y la ó el jefe inmediato del departamento donde se genera la acción.

3.2 Los reportes de acciones correctivas provenientes de los índices de reprobación, deben ser aprobados por el/la Subdirección de Estudios profesionales y revisado por el/la Jefe/a de la División Académica Correspondiente.

3.3 Los reportes de acciones preventivas deben ser elaborados por la ó el jefe responsable del proceso donde se genera la acción.

3.4 Personal del Departamento de Innovación y Calidad debe dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas registradas.

3.5 Para los índices de reprobación, es el/la Jefe/a de la División académica quien realiza el seguimiento correspondiente.

3.6 Los registros de acciones correctivas y preventivas deben ser tomados en consideración en la Revisión Directiva al Sistema.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 Es responsabilidad de las y los dueños de procesos las siguientes actividades:

4.1.1 Analizar el problema

4.1.2 Determinar la causa raíz del problema

Elaboró:

M.P. Verónica Rangel Medina
Jefa del Depto. de Innovación y Calidad

Revisó:

M.A. y L. Rocío Bernal Garza
Representante de la Dirección

Aprobó:

M.C. Alejandro Merced Valdés Aguirre
Director General



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
PGC 8-09-08-01
[PGMA 4.5.3-09-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Junio-2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 19

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
2 de 7

4.1.3 Establecer las acciones correctivas y preventivas

4.1.4 Implementar las acciones

4.1.5 En caso de detectar alguna mejora a los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, documentarla según el formato RC 08- 23 (Formato de Mejoras)

4.2 Es responsabilidad de la ó el Jefe del Departamento de Innovación y Calidad las siguientes actividades:

4.2.1 Asegurar que el procedimiento de acciones correctivas y preventivas se implemente.

4.2.2 Verificar la implementación de las acciones correctivas y preventivas, para el seguimiento de las mismas.

4.2.3 Mantener los registros de reportes y evidencias de los controles establecidos.

4.2.4 Evaluar los resultados de las acciones correctivas y preventivas.

4.3 Es responsabilidad del/la Jefe/a de la División Académica las siguientes actividades:

4.3.1 Verificar la implementación de las acciones correctivas y preventivas provenientes de los índices de reprobación, para el seguimiento de las mismas.

4.3.2 Mantener los registros de reportes y evidencias de los controles establecidos provenientes de los índices de reprobación.

4.3.2 Evaluar los resultados de las acciones correctivas y preventivas provenientes de los índices de reprobación.

5. DEFINICIONES

5.1 CALIDAD:

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

5.2 ESPECIFICACIÓN:

Documento que establece requisitos.

5.3 NO CONFORMIDAD:

Incumplimiento de un requisito o causa potencial.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
PGC 8-09-08-01
[PGMA 4.5.3-09-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Junio-2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 19

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
3 de 7

5.4 ACCIÓN CORRECTIVA:

Es la acción tomada para eliminar la causa de las no-conformidades y para prevenir su recurrencia.

5.5 ACCIÓN PREVENTIVA:

Es la acción tomada para eliminar la causa de las no-conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia. Deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

5.6 MEJORA:

Estrategia para optimizar y aumentar la calidad de un servicio.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Análisis del problema

6.1.1 Las acciones correctivas y preventivas en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera, Dr. Rogelio Montemayor Seguy, están dirigidas a eliminar las causas reales o potenciales de las no conformidades que se presenten o se puedan presentar en los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

6.2 Determinación de la Acción

6.2.1 Las acciones preventivas se definen por cualquier persona del ITESRC, Dr. Rogelio Montemayor S. a través de su jefe o jefa de departamento, en el Departamento de Innovación y Calidad, en RC-08-13 (Reporte de acciones Correctivas y Preventivas).

6.2.2 Para determinar la necesidad de una acción correctiva es a través del producto no conforme que se genera por quejas del cliente, auditorias, evaluación de procesos y servicios complementarios, indicadores y el incumplimiento de la acción preventiva e índices de reprobación para lo cual se utiliza el formato (RC 04-57).



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
PGC 8-09-08-01
[PGMA 4.5.3-09-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Junio-2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 19

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
4 de 7

6.3 Implementación de la acción

6.3.1 Las y los directivos y las y los dueños de procesos establecen medidas preventivas de la detección de problemas potenciales y a través del análisis de la información definen acciones para la prevención registrando e informando al Departamento de Innovación y Calidad en RC-08-13 (Acciones correctivas y preventivas) cada vez que detectan un problema potencial que puede afectar el servicio.

6.3.2 Para el caso de los índices de reprobación, los docentes detectan el problema y lo notifican mediante el formato de acciones correctivas y preventivas (RC 04-57) a la división académica correspondiente.

6.3.3 Cada jefe ó jefa de departamento y/o personal involucrado en el sistema determina en el reporte de no conformidades (RC 08-04) la necesidad de implementar una acción correctiva, misma que se registra en RC-08-13 (Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas):

- Descripción del problema
- Análisis del problema por medio de un diagrama de 5 por qué para determinar la causa raíz del problema.
- Descripción de la acción correctiva con la fecha esperada de su conclusión
- Establecer acciones para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
- Designación de la ó el responsable, se debe indicar quién hará qué y cuándo para corregir el problema.
- Aprobación por el Departamento de Innovación y Calidad y por la ó el jefe inmediato, el cual reconoce que la descripción y detalles del problema son los correctos.

Para los casos índices de reprobación en el RC 04-57 de la siguiente forma:

- Descripción del problema
- Análisis del problema por medio de un diagrama de 5 por qué para determinar la causa raíz del problema.
- Descripción de la acción correctiva con la fecha esperada de su conclusión
- Establecer acciones para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
- Designación de la ó el responsable, se debe indicar quién hará qué y cuándo para corregir el problema.
- Aprobación por el/la Subdirector/a de Estudios Profesionales y por la ó el jefe de la División Académica correspondiente, el cual reconoce que la descripción y detalles del problema son los correctos.



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
PGC 8-09-08-01
[PGMA 4.5.3-09-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Junio-2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 19

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
5 de 7

6.3.3 Cada responsable define las acciones correctivas y desarrolla las actividades necesarias dentro del tiempo establecido en el RC-08-13 (Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas), para su implementación.

6.4 Verificación de la acción correctiva y/o preventiva

6.4.1 El personal del Departamento de Innovación y Calidad da seguimiento al resultado de la acción correctiva y/o preventiva mediante el registro RC-08-13 (Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas), para los índices de reprobación el encargado de dar seguimiento a dichas acciones es el/la Jefe/a de la División Académica correspondiente y se programan las fechas de acuerdo a cada acción.

6.4.2 Cuando un jefe ó jefa de departamento determina que la no conformidad no requiere una acción correctiva se establece en el formato en el RC-08-04 (Reporte de no Conformidad), para los índices de reprobación (RC-04-56) y se verifica la acción correctora en dicho formato.

6.4.3 Se considera cerrada cuando la acción correctiva y/o preventiva fue efectiva y se indican las fechas y firmas de la persona del Departamento de Innovación y Calidad y/o por el/la jefe/a de División Académica para el caso de los índices de reprobación que lleva a cabo la verificación.

6.4.4 Se considera cerrada o terminada la acción correctiva y/o preventiva verificando la solución al problema.

6.4.5 En caso de no ser implementada y/o efectiva se procederá a establecer una nueva acción correctiva con el objetivo de dar solución a la no conformidad detectada.

Nota: La verificación de la efectividad de las acciones tomadas dependerá de las fechas en que los procesos arrojen resultados.

6.5 Verificación de la acción preventiva

6.5.1 El resultado de la acción preventiva se verifica al vencimiento del plazo de acuerdo al registro RC 08-13, para índices de reprobación (RC-04-57)

6.5.2 La acción preventiva se considera cerrada cuando se verifica la implementación de la misma.

6.5.3 Cuando una acción preventiva no es implementada y/o efectiva se genera un reporte de acción correctiva.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
PGC 8-09-08-01
PGMA 4.5.3-09-08-01

Fecha de emisión:
03-Junio-2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 19

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
6 de 7

6.6 Mejora

6.6.1 Para documentar una mejora al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, se utiliza el formato RC 08 – 23 (Formato de Mejoras)

7. REFERENCIAS

7.1 PGC 8-07-08-01 – PGMA 4.5.3-07-08-01 (Control de Servicio No Conforme)

8. REGISTROS

8.1 RC 08-13 (Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas)

8.2 RC 08-23 (Formato de Mejoras)

8.3 RC 08-04 (Reporte de no conformidad)

8.4 RC 04-56 (Reporte de no conformidades de índices de reprobación)

8.5 RC 04-57 (Reporte de acciones correctivas y preventivas para índices de reprobación)

9. HISTORIAL

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
Original	00	3 Junio 2002	Documento elaborado por primera vez
00	01	04/Marzo/2003	Cambios en la redacción del documento
01	02	30/Junio/2003	Cambio en la redacción del documento
02	03	05/Sep/2003	Cambio en la redacción del documento
03	04	05/Nov/2003	Cambio en la redacción del documento



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
PGC 8-09-08-01
[PGMA 4.5.3-09-08-01](#)

Fecha de emisión:
03-Junio-2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 19

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
7 de 7

04	05	18 Agosto 2004	Acción de auditoría
05	06	04 Agosto 2005	Oportunidad de mejora
06	07	30 Junio 2006	Cambios Administrativos
07	08	29-Enero-2007	Cambio de especificaciones
08	09	2 de Mayo 2007	Acción de Auditoría
09	10	18-Junio-2007	Cambio Administrativo
10	11	05 – Sep – 2008	Cambio Administrativo/Normativa ISO 14001:2004
11	12	5 – Sep. – 2010	Cambio de especificaciones
12	13	23 – Feb- 2011	Cambio de especificaciones
13	14	28- Sep -2011	Acciones de auditoria
14	15	07 – Feb-2012	Cambio de especificaciones y Administrativo
15	16	15 – Oct - 2012	Cambio por acciones de Auditoría
16	17	16-Abril-2013	Cambio de especificaciones y Administrativo
17	18	6 – junio-2014	Cambio de especificaciones
18	19	25-agosto-2015	Cambio Administrativo