	<b>CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL "PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"</b>	<b>Código:</b> CREN-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas</b>	Rev. 2
		Hoja: 1 de 10

### 1.0 Propósito


- 1.1 Establecer las acciones y controles necesarios para el manejo de acciones correctivas en los procesos definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

### 2.0 Alcance

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las áreas del Centro Regional de Educación Normal "Profra. Amina Madera Lauterio" (CREN) incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.2 Este procedimiento es aplicable desde la detección de la no conformidad hasta la verificación de la eficacia de la acción correctiva implementada.

### 3.0 Políticas de operación.

- 3.1 Todas las acciones correctivas deberán emitirse a partir del análisis de datos de las no conformidades o salidas no conformes identificados por las áreas del CREN y las cuales pueden provenir de:
- Auditorias internas.
  - Auditorias externas.
  - Evaluación de la satisfacción del cliente.
  - Control de Procesos.
  - Seguimiento a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta Dirección.
  - Quejas de los usuarios.
  - Salidas no conformes.
  - Incumplimiento en la aplicación de las actividades derivadas de las matrices de riesgos.
- 3.2 No todas las salidas no conformes o no conformidad serán susceptible de aplicársele una acción correctiva.
- 3.3 Las acciones correctivas podrán ser emitidas considerando una o más de las siguientes causas:
- ✓ Cuando la no conformidad o salida no conforme sea crítico y cause un impacto adverso en el proceso operativo.
  - ✓ Cuando la no conformidad o salida no conforme provoque acciones inseguras durante el proceso o durante su uso.
  - ✓ Cuando la no conformidad o salida no conforme haya sido entregado de manera inadvertida al Cliente y esto provoque una queja.
  - ✓ Cuando la no conformidad haya sido detectada en una auditoria en cualquiera de sus modalidades (interna o externa).
  - ✓ Cuando se detecten no conformidades potenciales.
- 3.4 La política anterior no aplicará en los casos en que la no conformidad detectada sea subsanada a través de una corrección inmediata.
- 3.5 La corrección inmediata deberá ser aplicada en aquellos casos en los que, por la naturaleza de la no conformidad, ésta pueda ser eliminada al momento de conocerse; sin embargo, la corrección inmediata podrá ser aplicada junto con una acción correctiva.

	<b>CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL "PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"</b>	<b>Código:</b> CREN-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas</b>	Rev. 2
		Hoja: 2 de 10

- 3.6** El periodo de tiempo requerido para el cierre de las acciones correctivas, dependerá de la naturaleza de estas y de la complejidad y recursos para su cierre.
- 3.7** Las acciones correctivas serán cerradas una vez que haya sido implementada la solución definida y verificada su efectividad.
- 3.8** El cierre de las acciones correctivas deberá estar bajo cargo del responsable del proceso del que se trate.
- 3.9** La verificación de la eficacia de las acciones correctivas derivadas de:
- Un proceso o por una salida no conforme.
  - La medición de satisfacción del cliente.
  - Del seguimiento a la Revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la alta dirección.
  - De las quejas de los usuarios.
  - Una auditoría interna o externa.
- Deberá estar a cargo del área de Gestión de Calidad o Coordinador del SGC por medio de la revisión de las evidencias que presenten las respectivas áreas con respecto al cumplimiento de las actividades programadas en sus respectivos programas de actividades para solución de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-03).
- 3.10** La verificación de la eficacia de las acciones correctivas la realizará el responsable del área en conjunto con alguna de estas personas:
- ✓ Representante de la dirección.
  - ✓ Auditor líder.
  - ✓ Auditor interno designado para seguimiento de la acción correctiva.
  - ✓ Responsable del área de Gestión de Calidad
- 3.11** Las acciones correctivas deberán registrarse en la bitácora de control de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-02), siguiendo un número consecutivo general sin importar el área de la que se trate.
- 3.12** En el formato de de registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01), se deberá indicar de manera clara la no conformidad o salida no conforme detectada, así como las acciones correctivas a aplicarse para eliminarlo.
- 3.13** Para el replanteamiento de las acciones correctivas se deberá documentar este en un nuevo formato de registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01), haciendo referencia al formato original en el cuál se registró la no conformidad y se deberá anexar al registro original (no será necesario un nuevo No. de reporte)
- 3.14** Para el replanteamiento de una acción correctiva únicamente se deberán requisitar, de acuerdo al flujo del proceso indicado en este procedimiento, los campos:
- ✓ Causa raíz.
  - ✓ Acción correctiva.
  - ✓ Implementación de la acción correctiva.
  - ✓ Revisión de la implantación.
  - ✓ Efectividad de acción correctiva.
- 3.15** La evaluación de la efectividad de las acciones correctivas se deberá efectuar conforme a los siguientes criterios:



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-005

**Nombre del Documento:**

Rev. 2

**Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas**

Hoja: 3 de 10

- ✓ Cumplimiento en el tiempo conforme al programa de implantación de las acciones (CREN-CAL-PG-005-03).
- ✓ Mostrar evidencia de la implementación de las acciones aplicadas.
- ✓ Evidencia de la eliminación de la no conformidad detectada.

**3.16** Cada área del CREN en el Sistema de Gestión de la Calidad, a través del Director, comité de calidad y/o Coordinador del SGC establecerá sus propios criterios para emisión de RAC's en los formatos correspondientes (ver Anexos).

A continuación, se muestra los criterios para la emisión de Acciones Correctivas:

Actividad	Criterio	Requerimiento	
		RAC	Correc ción
Indicadores	Incumplimiento de las metas por proceso considerando un promedio mensual.	X	
	Incumplimientos puntuales durante el periodo de medición.		X
Salida no conforme	Repetitivo en cuanto menos tres veces al mes.	X	
	Puntual crítico que ponga en riesgo la calidad del producto o del servicio.	X	
	Puntual durante el periodo.		X
Auditorías de calidad	No conformidades críticas emitidas en auditorías internas y consensadas por el grupo auditor y aprobado por el Coordinador del sistema de gestión de la calidad o Director.	X	
	No conformidades emitidas en auditorías internas.	X	
	No conformidades emitidas en auditorías externas	X	
Satisfacción del cliente	Quejas del cliente.	X	
	Considerando los criterios definidos en cada proceso para la satisfacción del cliente.	X	
Objetivos de calidad	Incumplimiento de los objetivos de calidad	X	
No conformidades no críticas en el proceso	Puntual durante el periodo en el proceso		X
Riesgo	No considerados dentro del SGC	X	
	Determinado de manera incorrecta	X	



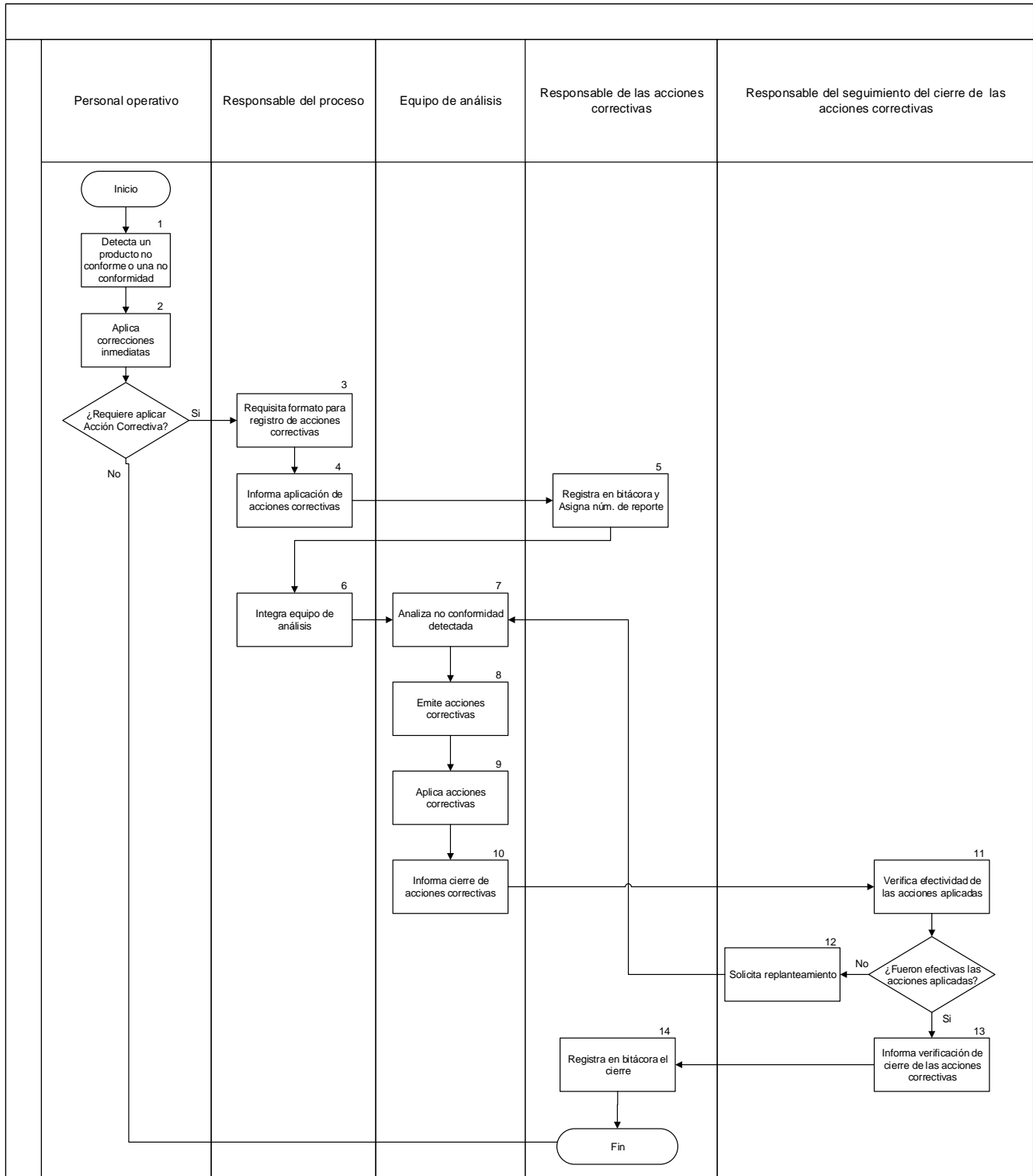
**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-005

**Nombre del Documento:**  
**Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas**

Rev. 2  
Hoja: 4 de 10

**4.0 Diagrama del procedimiento**





**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-005

**Nombre del Documento:**

Rev. 2

**Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas**

Hoja: 5 de 10

## 5.0 Descripción del procedimiento

<b>Secuencia de Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Detecta una salida no conforme o una no conformidad	1.1 Detecta la salida no conforme o no conformidad a partir del proceso, del producto, del Sistema de Gestión de la Calidad o por queja del Cliente.	Personal Operativo
2. Aplica correcciones inmediatas	<p>2.1 Aplica acciones inmediatas que corrijan en ese momento la salida no conforme o la no conformidad detectada.</p> <p>2.2 Analiza en conjunto con el responsable del área la necesidad de aplicar acciones correctivas basándose en los factores establecidos en la política de operación 3.3</p> <p>¿Requiere aplicar acción correctiva?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si, Requisita el formato de registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01), registrando el campo de acciones inmediatas y pasa a actividad 3.1</li> <li>✓ No, informa corrección de la salida no conforme o no conformidad y concluye el proceso.</li> </ul>	Personal Operativo
3. Requisita formato para registro de acciones correctivas / acciones	<p>3.1 Requisita formato de registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01), registrando los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de Acción</li> <li>✓ Detectado en</li> <li>✓ Área en la cual se detecta la No conformidad</li> <li>✓ Responsable del Área</li> <li>✓ Fecha de Apertura</li> <li>✓ Descripción de la No Conformidad</li> </ul>	Responsable del proceso
4. Informa aplicación de acciones correctivas	<p>4.1 Informa al responsable de las acciones correctivas la aplicación de una acción determinada.</p> <p>4.2 Entrega copia del formato de Registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01) ya requisitado.</p>	Responsable del proceso
5. Registra en bitácora y asigna folio	<p>5.1 Registra en la bitácora de control de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-02) y asigna el No. de reporte.</p> <p>Nota: Las acciones correctivas deberán ser registradas en la bitácora siguiente un consecutivo general ascendente sin importar el área de la que se trate, por lo tanto únicamente se</p>	Responsable de las acciones correctivas



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-005

**Nombre del Documento:**

Rev. 2

**Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas**

Hoja: 6 de 10

	tendrán dos bitácoras, una para acciones correctivas.	
6. Integra equipo de análisis	<p>6.1 Integra un equipo multidisciplinario incluyendo a todo aquel personal que esté involucrado en el proceso o actividad de la que surge la salida no conforme o la no conformidad.</p> <p>6.2 Requisita en el formato de registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01), registrando el siguiente campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Miembros del equipo de análisis</li> </ul> <p>El equipo podrá estar integrado por personal operativo, supervisores, responsable de área o director general de la empresa.</p>	Responsable del proceso
7. Analiza no conformidad detectada	<p>7.1 Realiza reuniones para analizar las causas de las no conformidades o salidas no conformes detectadas.</p> <p>7.2 Analiza la salida no conforme o no conformidad detectada utilizando una o más de las siguientes técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lluvia de ideas</li> <li>✓ Diagrama de Ishikawa</li> <li>✓ Pareto</li> <li>✓ Revisión visual de la salida no conforme o no conformidad detectada</li> <li>✓ Datos históricos</li> </ul> <p>7.3 En el caso de lluvia de ideas se registra en el formato de análisis de causa para la solución de RAC's / RAP's (CREN-CAL-PG-005-04).</p> <p>7.4 Determina a partir del análisis de las causas raíz las acciones a aplicarse, ya sean correctivas.</p> <p>7.5 Requisita en el formato de registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01), registrando el siguiente campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Causa raíz</li> </ul>	Equipo de análisis
8. Emite acciones correctivas	<p>8.1 Emite las acciones correctivas requeridas para eliminar las causas raíz de la salida no conforme o no conformidad detectadas.</p> <p>Las acciones correctivas podrán relacionarse, entre otras, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Cambio de documentación</li> <li>✓ Modificación de las condiciones de control del proceso</li> <li>✓ Necesidad de recursos (infraestructura, personal o</li> </ul>	Equipo de análisis



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-005

**Nombre del Documento:**

Rev. 2

**Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas**

Hoja: 7 de 10

	<p align="center">presupuesto)</p> <p>8.2 Requisita en el formato del Programa de Actividades para la solución de acciones correctivas (CREN-CAL -PG-005-03), con el fin de asignar actividades, responsables y fechas compromiso para dar seguimiento y cierre a las acciones correctivas determinadas.</p>	
9. Aplica acciones correctivas	<p>9.1 Aplica las acciones correctivas determinadas en el análisis.</p> <p>9.2 Da seguimiento en conjunto con el responsable del área a la implantación de las acciones determinadas, revisando si estas están eliminando las causas raíz de la salida no conforme o no conformidad detectadas, a partir de la corrección de estos en el proceso operativo.</p> <p>9.3 Requisita en el formato de registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01), registrando el siguiente campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implantación de acciones correctivas.</li> <li>✓ Revisión de la implantación.</li> <li>✓ Replanteamiento, indicando si se requiere o no se requiere.</li> </ul> <p>9.4 Determina si se requiere actualizar los riesgos u oportunidades.</p>	Equipo de análisis
10. Informa cierre de acciones correctivas	<p>10.1 Informa al responsable del seguimiento del cierre de las acciones correctivas el cierre de las acciones correctivas determinadas.</p> <p>10.2 Integra evidencia de cierre (copia de minutas, copia de solicitudes de modificación a documentos, listas de asistencia a capacitación, fotografías del producto, etc.)</p>	Equipo de análisis
11. Verifica efectividad de las acciones aplicadas	<p>11.1 Verifica conforme a la política 3.15 la efectividad de las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas raíz de las no conformidades detectadas, esto lo hará verificando que a partir de la implantación de las acciones la no conformidad no se ha vuelto a presentar en el proceso en las cuales fueron detectadas.</p> <p>¿Fueron efectivas las acciones aplicadas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si, pasa a actividad 13.1</li> <li>✓ No, pasa a actividad 12.1</li> </ul>	Responsable del seguimiento del cierre de las acciones correctivas
12. Solicita replanteamiento	<p>12.1 Solicita al equipo de análisis y al responsable del proceso el replanteamiento de las acciones correctivas, este replanteamiento se tratará de acuerdo a las políticas de operación 3.14 y 3.15.</p>	Responsable del seguimiento del cierre de las acciones correctivas



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-005

**Nombre del Documento:**

Rev. 2

**Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas**


Hoja: 8 de 10

	12.2 El equipo de análisis deberá desarrollar nuevamente le proceso desde la etapa 7 de este procedimiento.	
13. Informa verificación de cierre de las acciones correctivas	<p>13.1 Requisita el registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01) en el campo "efectividad de acción correctiva", firmando de conformidad, con lo cual se indica que la acción correctiva ha sido cerrada de manera efectiva.</p> <p>13.2 Informa al responsable de acciones correctivas el cierre de la acción determinada.</p> <p>13.3 Entrega la evidencia de cierre para ser integrada en la carpeta de acciones correctivas.</p>	Responsable del seguimiento del cierre de las acciones correctivas
14. Registra en bitácora el cierre	<p>14.1 Registra en la bitácora de control de acciones correctivas el cierre de la no conformidad determinada.</p> <p>14.2 Integra la información soporte de cierre de las acciones determinadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de acciones correctivas ya firmado de cierre</li> <li>✓ Evidencia soporte de cierre</li> </ul> <p>14.3 Archiva por consecutivo la acción cerrada.</p>	Responsable de las acciones correctivas

## 6.0 Documentos de referencia

<b>Documentos</b>	<b>Código (cuando aplique)</b>
Norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos.	N/A
Norma ISO 9000:2015 / NMX-CC-9000-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario.	N/A
Manual de la calidad.	CREN-CAL-MC-001
Procedimiento de gestión para la control de salidas no conformes	CREN-CAL-PG-004
Procedimiento de gestión para Auditoria Interna	CREN-CAL-PG-006



	<b>CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”</b>	<b>Código:</b> CREN-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas</b>	Rev. 2
		Hoja: 9 de 10

## 7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reporte de acciones correctivas	3 Años	Responsable de las acciones correctivas	CREN-CAL-PG-005-01
Bitácora de control de acciones correctivas	3 Años	Responsable de las acciones	CREN-CAL-PG-005-02
Programa de Actividades para la Solución de acciones correctivas	3 Años	Responsable de las acciones correctivas	CREN-CAL-PG-005-03
Análisis de causa para la solución de RAC's	3 Años	Responsable de las acciones correctivas	CREN-CAL-PG-005-04

## 8.0 Glosario

- 8.1. **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 8.2. **Salida no conforme:** todo aquel resultado de un proceso que no cumple con las especificaciones o requisitos solicitados.
- 8.3. **Eficacia:** grado en la que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- 8.4. **No conformidad:** incumplimiento de los requisitos especificados en el sistema de gestión de la calidad, procesos y/o productos.
- 8.5. **No conformidad potencial:** es toda aquella situación identificada que en el futuro pueda provocar un impacto negativo para el sistema de gestión de la calidad, procesos y/o productos.
- 8.6. **Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- 8.7. **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 8.8. **RAC:** Reporte de acción correctiva.

## 9.0 Anexos

- 9.1. Registro de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-01).
- 9.2. Bitácora de control de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-02).
- 9.3. Programa de Actividades para la solución de acciones correctivas (CREN-CAL-PG-005-03).
- 9.4. Formato de análisis de causa para la solución de RAC's (CREN-CAL-PG-005-04).



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-005

**Nombre del Documento:**

**Procedimiento de Gestión para Acciones Correctivas**




Rev. 2

Hoja: 10 de 10

### 10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
2	27 de Abril de 2018	Se modifica el procedimiento de manera general.

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	DIANA ESMERALDA LÓPEZ DE LA ROSA	Alberto Salinas Pérez	Alberto salinas Pérez
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	26 de Abril de 2018	27 de Abril de 2018	27 de Abril de 2018