

PROCEDIMIENTO Realización de las Acciones Correctivas	Edición: Decima Segunda
	Fecha: Julio 2024
	Código: PC-SGC-05
	Página: 1 de 4

1.- Objetivo.

Atender las no conformidades, observaciones, quejas y oportunidades de mejora a través de acciones para eliminar la causa(s) raíz hasta el cierre de la acción correctiva.

2.- Alcance.

Involucra a todo el personal relacionado con los procesos del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México, inicia con la no conformidad, observación y queja de los responsables de los procesos, los cuales toman acciones inmediatas según sea el caso, analizan e identifican la causa(s) raíz del problema, la Subdirección de Planeación y Calidad y el Auditor Líder dan seguimiento de la realización de las actividades y termina cuando las acciones son efectivas y se cierra la acción correctiva por el auditor líder.

3.- Referencias.

- Reglamento Interior del TESOEM, publicado en Gaceta de Gobierno del 5 de abril del 2018.
- Manual General de Organización, publicado en Gaceta de Gobierno el 22 de junio del 2021.
- Manual del Sistema de Gestión de Calidad, (MC-SGC-01), versión Decima Segunda, Junio 2024.
- NMX-CC-9001-IMNC-2015
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

4.-Responsabilidad/ Autoridad.

Dirección General:

- Solicita se de cierre de las acciones en el periodo establecido.

Director de Planeación y Administración debe:

- Presentar estatus de las acciones correctivas a la Dirección General.

Subdirección de Planeación y Calidad es responsable de:

- Llevar el registro de acciones correctivas en la bitácora tanto electrónica e impresa.
- Revisar y asignar al auditor interno que dé seguimiento de la acción correctiva.
- Reportar el estatus de las acciones correctivas a la Dirección de Planeación y Administración.
- Actualizar el procedimiento de acciones correctivas.
- Resguardar las evidencias de las acciones correctivas.

El (la) auditor líder deberá:

- Dar seguimiento de las acciones correctivas durante la realización de las actividades hasta su cierre.
- Realizar el cierre de las acciones correctivas cuando las acciones que realizaron los responsables del proceso hayan sido efectivas.

PROCEDIMIENTO Realización de las Acciones Correctivas	Edición: Decima Segunda
	Fecha: Julio 2024
	Código: PC-SGC-05
	Página: 2 de 4

El equipo auditor deberá:

- Dar seguimiento a las acciones correctivas asignadas hasta su cierre efectivo.

El (la) auditado (a) deberá:

- Elaborar el formato Acciones Correctivas (FO-SGC-09).
- Implementar las acciones definidas para resolver o eliminar la causa(s) raíz.
- Resguardar copia de sus acciones correctivas.

5.- Definiciones.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Análisis Causa Raíz (ACR): metodología que permite identificar las causas raíz de cualquier tipo de falla o incidente que ocurren una o varias veces permitiendo adoptar las acciones correctivas.

6. Políticas.

- Las acciones correctivas pueden surgir a partir de las causas que originan las no conformidades identificadas en las:
 - a) Auditorías internas.
 - b) Auditorías externas.
 - c) Análisis de datos.
 - d) Análisis de la eficacia de los procesos.
 - e) Seguimiento a la revisión por la dirección.
 - f) Análisis de quejas y sugerencias de los clientes.
 - g) Identificación de salida no conforme.
- El análisis de causa raíz de las no conformidades debe ser realizado por el responsable y el personal involucrado en el proceso que corresponda.
- Las no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora, quejas y mejoras de los procesos; deberán utilizar el formato Acciones Correctivas (FO-SGC-09), con la codificación correspondiente, utilizando la metodología de los 5 porqués, sin excepción de que falte alguno.

PROCEDIMIENTO Realización de las Acciones Correctivas	Edición: Decima Segunda
	Fecha: Julio 2024
	Código: PC-SGC-05
	Página: 3 de 4

7.- Desarrollo.

No.	Unidad administrativa	Actividad
1	Subdirección de Planeación y Calidad	Asigna código de identificación a la acción correctiva para atender las no conformidades.
2	El (la) Responsable del Proceso	Revisa la no conformidad, observación, queja y oportunidad de mejora; y llena el formato de Acciones Correctivas (FO- SGC-09). Definiendo acciones inmediatas en caso necesario, realiza el análisis de causa-raíz, determina las acciones correctivas para eliminar la causa(s) raíz, con responsables y fechas de realización de la acción.
3	El (la) Auditor (a)	Dar seguimiento de las acciones inmediatas correctivas de acuerdo a lo definido por el responsable del proceso. Verifica si las acciones definidas fueron efectivas. En caso de que las acciones no hayan sido efectivas se regresa al paso 2 para su revisión y replanteamiento.
4	El (la) Auditor Líder	Si las acciones tomadas fueron efectivas se da por concluida y cerrada la acción correctiva.
5	Subdirección de Planeación y Calidad	Informa a la dirección de planeación y administración sobre el estatus de las acciones correctivas
6	Dirección de Planeación y Administración	Presentar estatus de las acciones correctivas a la Dirección General en el Comité de Calidad o la junta de Revisión por la Dirección.
7	Dirección General	Solicita se de cierre de las acciones en el periodo establecido.

PROCEDIMIENTO Realización de las Acciones Correctivas	Edición: Decima Segunda
	Fecha: Julio 2024
	Código: PC-SGC-05
	Página: 4 de 4

HOJA DE CONTROL			
Elaboró	Revisó	Supervisó	Autorizó
Mtra. Edith Olivos Espinosa Controlador de Documentos	Lic. José Jorge Hernández Jiménez Subdirección de Planeación y Calidad	Lic. Israel Rivera Flores Dirección de Planeación y Administración	Mtro. José Israel Campero Domínguez Dirección General

Cambios de esta versión
<ul style="list-style-type: none"> • Pasa de la versión "Cero" a "Primera" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) de julio de 2018. • Pasa de la versión "Primera" a la "Segunda" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) de agosto de 2018. • Pasa de la versión "Segunda" a "Tercera" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) de mayo 2019, por cambio de autoridades superiores y por cambio de Referencias. • Pasa de la versión "Tercera" a "Cuarta" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01), agosto 2019, además por una mejora del formato Acciones Correctivas (FO-SGC-09). • Pasa de la versión "Cuarta" a "Quinta" por la actualización de la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) febrero 2020, además por la actualización del Manual General de Organización en el apartado de referencias y actualización del • formato Acciones Correctivas (FO-SGC-09). • Pasa de la versión "Quinta" a "Sexta" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MC-SGC-01 de octubre 2020, por cambio de autoridades superiores y por cambio de Referencias. • Pasa de la versión "Sexta" a "Séptima" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) de junio 2021, por eliminación del formato FO-SGC-16, por cambio de Referencias. • Pasa de la versión "Séptima" a la "Octava" por la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) octubre 2021. • Pasa de la versión "Octava" a la "Novena" por la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) Julio 2022, por la inclusión de la Dirección de Planeación y Administración en el apartado de Responsabilidad/Autoridad. • Pasa de la versión "Novena" a la "Decima" por la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) Septiembre 2023. • Pasa de la versión "Decima" a la "Decima Primera" por la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01), Febrero 2024, por cambio de autoridades superiores y por cambio de Referencias. • Pasa de la versión "Decima Primera" a la "Decima Segunda" por la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) Junio 2024,