



## Procedimiento para Acciones Correctivas

### Referencia:

ISO 9001:2015	10.2
ISO 14001:2015	10.2
ISO 45001:2018	10.1
ISO 50001:2018	10.1
NMX-R-025-SECI-2015	5.3.3.4.5

Código: ITTAP-SIG-PG-005

Elaboró

Revisó

---

**Viviana del Carmen Domínguez Navarrete**  
Representante de la Dirección ante el SIG  
I.T. Tapachula

---

**Carlos Alejandro Alfaro González**  
Subdirector de Planeación y Vinculación  
I.T. Tapachula

Aprobó

---

**Estela Rivera López**  
Directora  
I.T Tapachula

Fecha de documentación 21-octubre-2019  
Número de Revisión: 2

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PG-005</b>
	<b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015    10.2 ISO 14001:2015    10.2 ISO 45001:2018    10.1 ISO 50001:2018    10.1 NMX-R-025-SCFI-201    5.3.3.4.5	<b>Revisión: 2</b>

## 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 Instituto Tecnológico de Tapachula

## 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 SIG por parte de la Alta Dirección.
- 3.1.6 Análisis de Quejas y/o Sugerencias de los clientes.
- 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 del Sistema Integrado de Gestión
- 3.1.11 Incumplimiento a los requisitos de la Norma aplicable

Nota: los puntos 3.1.7 y 3.1.9 no aplican en el SGA y SGEN

3.2. El/la RD debe estar informado 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 de la alta dirección y/o Comité Académico según sea necesario y determinar la acción correctiva o corrección de la misma.

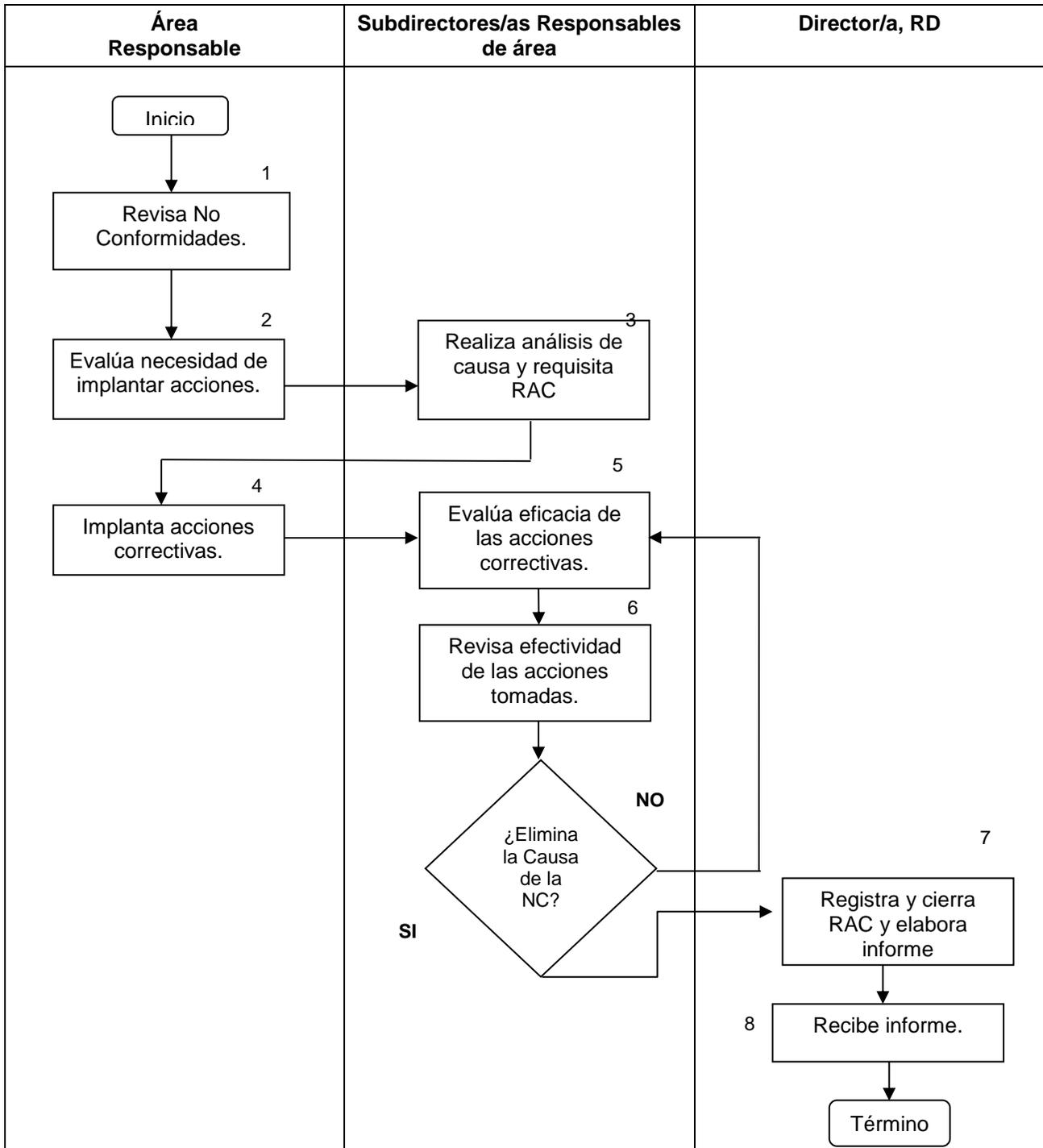
3.4 Es responsabilidad de las Subdirecciones dueñas del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas.

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PG-005</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015    10.2 ISO 14001:2015    10.2 ISO 45001:2018    10.1 ISO 50001:2018    10.1 <b>NMX-R-025-SCFI-201    5.3.3.4.5</b>	<b>Página 3 de 8</b>

- 3.5 Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.
- 3.6 El/la RD es el responsable de Informar al Director/a sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas que se han implementado en el Instituto Tecnológico.

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PG-005</b>
	<b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015    10.2 ISO 14001:2015   10.2 ISO 45001:2018   10.1 ISO 50001:2018   10.1 <b>NMX-R-025-SCFI-201   5.3.3.4.5</b>	<b>Revisión: 2</b>
		<b>Página 4 de 8</b>

#### 4. Diagrama del procedimiento



	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PG-005</b>
	<b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015    10.2 ISO 14001:2015   10.2 ISO 45001:2018   10.1 ISO 50001:2018   10.1 NMX-R-025-SCFI-201   5.3.3.4.5	<b>Revisión: 2</b>

## 5. Descripción del procedimiento

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1.-Revisa No Conformidades.	1.1 Revisa No Conformidades detectada derivada de las fuentes declaradas en la política 3.1 e informa al Comité	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 corrección o una acción correctiva. 2.2 Si se llevará a cabo una corrección se informará al RD 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 3.2 Elabora Requisición de Acción Correctiva ITTAP-SIG-PG-005-01 y definen las acciones correctivas a implantar.	Subdirectores/as, Áreas Responsables
4.-Implanta acciones correctivas.	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 en él Informa de manera periódica al RD acerca de los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia.	Área Responsable.

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PG-005</b>
	<b>Referencia a la Norma:</b> <b>ISO 9001:2015 10.2</b> <b>ISO 14001:2015 10.2</b> <b>ISO 45001:2018 10.1</b> <b>ISO 50001:2018 10.1</b> <b>NMX-R-025-SCFI-201 5.3.3.4.5</b>	<b>Revisión: 2</b>
		<b>Página 6 de 8</b>

5.-Evalúa eficacia de acciones correctivas.	<p>5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y Requisita Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas (pantalla de captura) para ITTAP-SIG-FE-03 con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas.</p> <p>5.2 Solicita a los miembros del Comité que revisen dicha efectividad.</p>	Subdirectores/as, Áreas responsables
6.-Revisa Efectividad de las Acciones Tomadas.	<p>6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas implantadas, informa al RD.  <b>SI</b> son efectivas informa al RD para que registre el avance y/o cierre el RAC.  <b>NO</b> son efectivas regresa a etapa 2.</p>	Subdirectores/as, Áreas responsables
7.-Registra y cierra RAC y elabora informe.	<p><b>7.1</b> Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra RAC y anota la fecha de cierre en formato ITTAP-SIG-PG-005-01 y Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas (pantalla de captura) ITTAP-SIG-FE-03.</p> <p><b>7.2</b> Informa al Director/a y RD acerca del estado de las Acciones Correctivas.</p> <p>NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver programa de Rev. por la Dirección)</p>	RD
8 Recibe Información	<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>8.2 Término.</p>	Director/a, RD

## 6. Marco Normativo

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2015
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso. ISO 14001:2015
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la Energía- Requisitos con orientación para su uso. ISO 50001:2011

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PG-005</b>
	<b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015    10.2 ISO 14001:2015    10.2 ISO 45001:2018    10.1 ISO 50001:2018    10.1 NMX-R-025-SCFI-201    5.3.3.4.5	<b>Revisión: 2</b>

## 7. Referencias

- ✓ Identificación, Registro y Control de Salida No Conforme. \*
- ✓ Informe de Resultados de las Auditorias de Servicio. \*
- ✓ Informes de Auditorias.
- ✓ Plan Rector del SIG
- ✓ Procedimiento del SIG para la Atención de Quejas y/o Sugerencias.
- ✓ Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo. \*

\* No aplica en el SGA ni en el SGEN

## 8. Registros

<b>Registros</b>	<b>Tiempo de Retención</b>	<b>Responsable de conservarlo</b>	<b>Código de registro</b>
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	1 año	Jefe/a de Área	ITTAP-SIG-PG-005-01

## 9. Glosario

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** detectada u otra situación indeseable en la operación de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Energía.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** potencial u otra situación indeseable en la operación de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Energía

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

## 10. Anexos

10.1 Formato para Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones.      ITTAP-CA-PG-005-01

	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PG-005</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015    10.2 ISO 14001:2015    10.2 ISO 45001:2018    10.1 ISO 50001:2018    10.1 NMX-R-025-SCFI-201    5.3.3.4.5	<b>Página 8 de 8</b>

## 11. Cambios de esta versión

<b>Número de revisión.</b>	<b>Fecha de actualización.</b>	<b>Descripción del cambio.</b>
1	11 – septiembre – 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integración de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y Energía.</li> <li>✓ Actualización de las versiones de las normas ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 e ISO 14001:2004 a ISO 14001:2015</li> </ul>
2	21-octubre-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización de la norma ISO 50001:2011 a la ISO 50001:2018</li> <li>✓ Integración de la norma ISO 45001:2018.</li> <li>✓ Actualización de la Alta Dirección</li> </ul>