

Procedimiento para Acciones Correctivas	ITV-CA-PG-005	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la norma ISO 9001:2015 10.2.1 ISO 14001:2015 10.2 ISO 50001:2018 10.2	Revisión: 1	

1. Propósito

Establecer los lineamientos para tomar acciones que eliminen las causas de No Conformidades de los Sistemas de Gestión con objeto de prevenir la recurrencia.

2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Veracruz.

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 Sistema de Gestión de Calidad/Sistema de Gestión Ambiental por parte de la Alta Dirección.
- 3.1.6 Análisis de Quejas y/o Sugerencias de los clientes.
- 3.1.7 Identificación de Producto No Conforme
- 3.1.8 Auditorías de Servicio.
- 3.1.9 Análisis de Ambiente de Trabajo
- 3.1.10 Incumplimiento a las declaraciones de los manuales del Sistema de Gestión de Calidad/Sistema de Gestión Ambiental.
- 3.1.11 Incumplimiento a los requisitos de la norma aplicable.

3.2. El(la) Responsable del Sistema debe ser informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas en la organización para eliminar la No Conformidad.

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 del Comité de Calidad y/o del Comité Ambiental según sea necesario y determinar la acción correctiva o corrección de la misma.

3.4 Es responsabilidad de los Subdirectores(ras) dueños del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas.

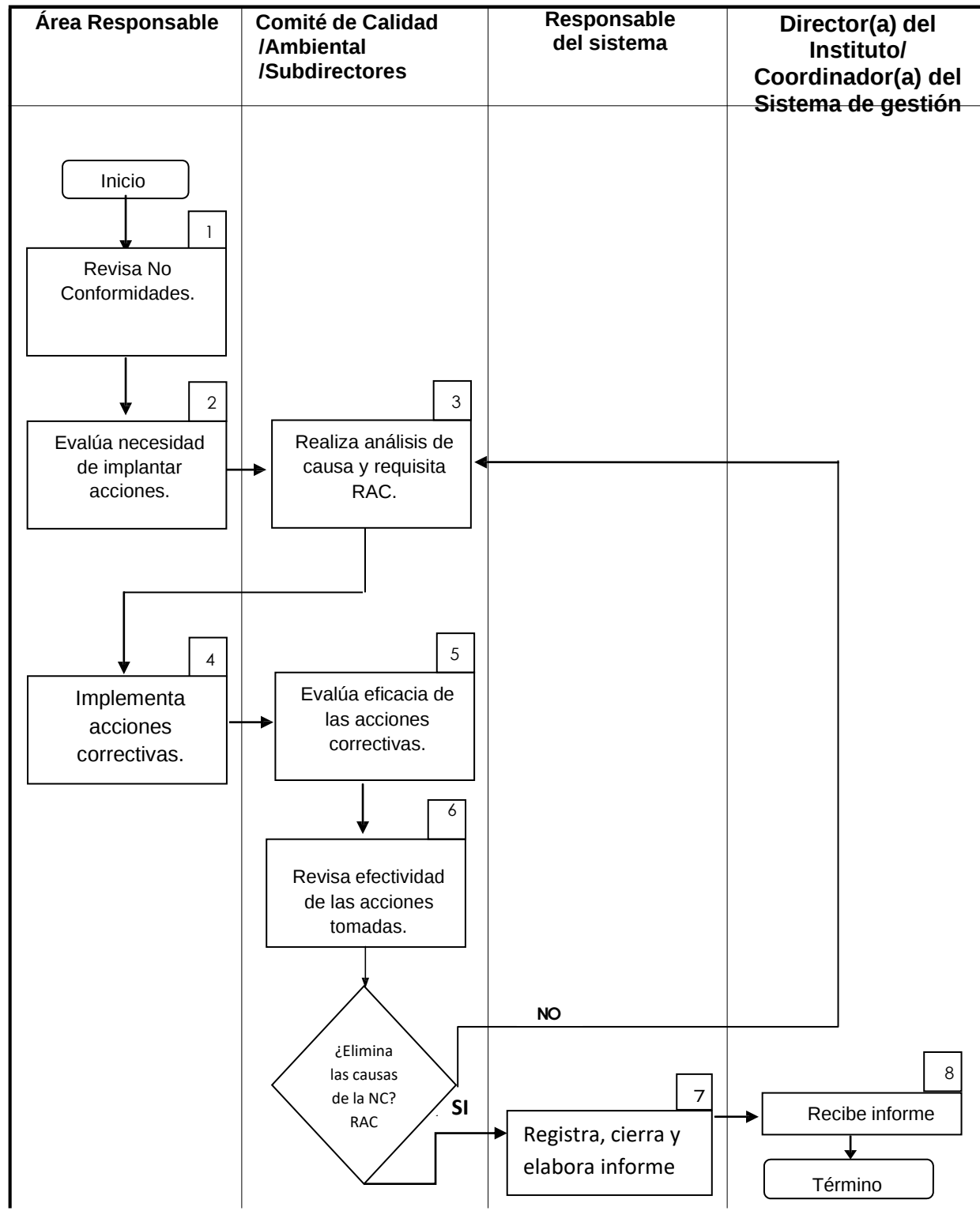
3.5 Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los comités responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.

3.6 El(la) responsable del Sistema Informará al Director(a) del Instituto Tecnológico de Veracruz y al Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Calidad a nivel central, sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas implementadas en el Instituto Tecnológico de Veracruz.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Equipo de Auditores de los Sistemas de Gestión	Adalberto Torreblanca Zorrilla Representante de la Dirección	David Reynier Valdés Director
Abril 2018	Abril 2018	Abril 2018

Procedimiento para Acciones Correctivas	ITV-CA-PG-005	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la norma ISO 9001:2015 10.2.1 ISO 14001:2015 10.2 ISO 50001:2018 10.2	Revisión: 1	

4. Diagrama del procedimiento



Procedimiento para Acciones Correctivas	ITV-CA-PG-005	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la norma ISO 9001:2015 10.2.1 ISO 14001:2015 10.2 ISO 50001:2018 10.2	Revisión: 1	

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisa No Conformidades.	1.1 Revisa No Conformidades detectadas derivada de las fuentes declaradas en la política de operación 3.1 e informa al Comité de Calidad/ Ambiental y Energía. 1.2 Solicita el(la) Responsable del sistema análisis de causa raíz para identificar la causa de la No Conformidad y Programar Reunión de Comité de Calidad/ Ambiental y Energía para llevar a cabo el análisis de la causa raíz.	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 lleva a cabo una corrección se informará el(la) responsable del sistema para su control y liberación. 2.3 En caso de llevar a cabo una acción correctiva se selecciona la técnica estadística (lluvia de ideas o Ishikawa) 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 ITV-CA-PG-005-01 y definen las acciones correctivas a implantar.	Comité Calidad / Ambiental / Energía / Subdirectores.

Procedimiento para Acciones Correctivas	ITV-CA-PG-005	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la norma ISO 9001:2015 10.2.1 ISO 14001:2015 10.2 ISO 50001:2018 10.2	Revisión: 1	

4. Implanta acciones correctivas.	4.1 Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir. 4.2 Da Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado. 4.3 Registra resultados de las acciones tomadas en él, Informa de manera periódica el(la) Responsable del sistema acerca de los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su recurrencia.	Área Responsable.
-----------------------------------	--	-------------------

Procedimiento para Acciones Correctivas	ITV-CA-PG-005	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la norma ISO 9001:2015 10.2.1 ISO 14001:2015 10.2 ISO 50001:2018 10.2	Revisión: 1	

5. Evalúa eficacia de acciones correctivas.	5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y requisita Formato Electrónico para el Estado de Acciones Correctivas (pantalla de captura) para ITV-CA-PG-08-03 con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas. 5.2 Solicita a los miembros del Comité de Calidad / Ambiental y Energía que revisen dicha efectividad	Comité de Calidad/ Ambiental / Energía / Subdirectores.
6. Revisa Efectividad de las Acciones Tomadas.	6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas implantadas e informa a la/el Responsable del sistema. SI son efectivas informa a la/el Responsable del sistema para que registre el avance y/o cierre de la RAC. NO son efectivas regresa a etapa 2.	Comité de Calidad. / Ambiental / Energía /Subdirectores.
7. Registra, cierra RAC y elabora informe.	7.1 Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100%, cierra RAC y anota la fecha de cierre en formato ITV-CA-PG-005-01 y Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas (pantalla de captura) ITV-CA-PG-08-03. 7.2 Informa al Director del Instituto Tecnológico o Centro y al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad en la Revisión por la Dirección a nivel central, acerca del estado de las Acciones Correctivas. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver programa de Rev. por la Dirección).	Responsable del sistema en el Instituto Tecnológico.
8. Recibe información.	8.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas para proponer y establecer acciones de mejora al sistema. 8.2 Término.	Director de Instituto Tecnológico de Veracruz/ Coordinación General del Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento para Acciones Correctivas	ITV-CA-PG-005	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la norma ISO 9001:2015 10.2.1 ISO 14001:2015 10.2 ISO 50001:2018 10.2	Revisión: 1	

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad.
Planes de Calidad.
Informes de Auditorías.
Identificación, Registro y Control del Producto No Conforme.
Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio.
Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo.
Procedimiento para la Atención de Quejas y/o Sugerencias

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones.	1 año	Jefe(a) de Área	ITV-CA-PG-005-01
Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas.	1 año	Responsable del sistema	ITV-CA-PG-008-03

8. Glosario

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** detectada u otra situación indeseable en la operación de los Sistema de Gestión.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

9. Anexos

N/A

10. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio	Realizó
1	Agosto 2022	Se agregó la Norma ISO 50001:2018 10.2	Equipo Auditor