

## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA

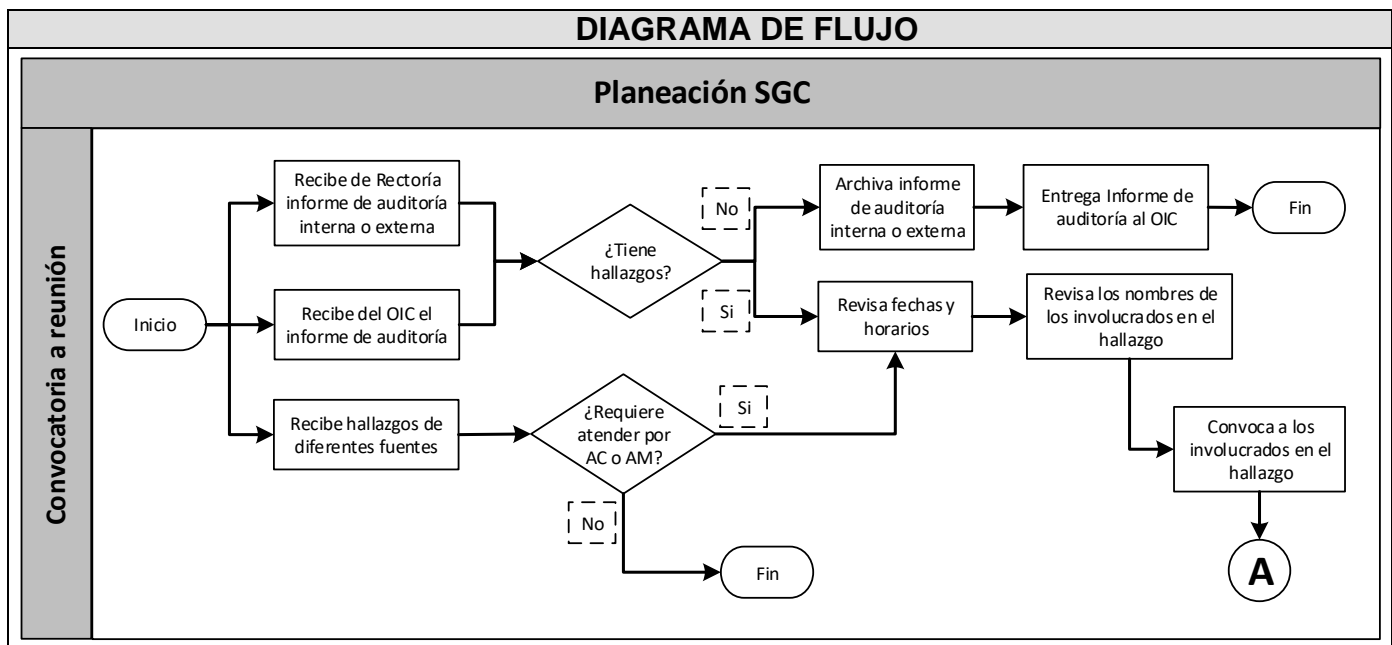


PD-10-11 Ver. G

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para levantar acciones correctivas y acciones de mejora con el fin de atender hallazgos de auditorías del SGC y del OIC, riesgos medios y altos de los análisis de riesgos y de cualquier otra fuente que permita la mejora del SGC de la UTZMG,	Desde la atención del hallazgo o cualquier otra fuente de no conformidad hasta el cierre de la acción correctiva y/o acción de mejora.
RESPONSABLE DE LA OPERACIÓN	PALABRAS CLAVE
Jefe de departamento de Gestión de Calidad	<p>AC; AM; Acción inmediata; Acciones correctivas; Causa Raíz; CGC; Eficacia; No conformidad; OIC, Política de cierre; RD del SGC; SGC; UTZMG.</p> <p>Puede revisar el glosario en el siguiente link:  <a href="http://bit.ly/GL-10-07-Glosario">http://bit.ly/GL-10-07-Glosario</a>                      O puede escanear el código QR para acceder a este documento.</p>



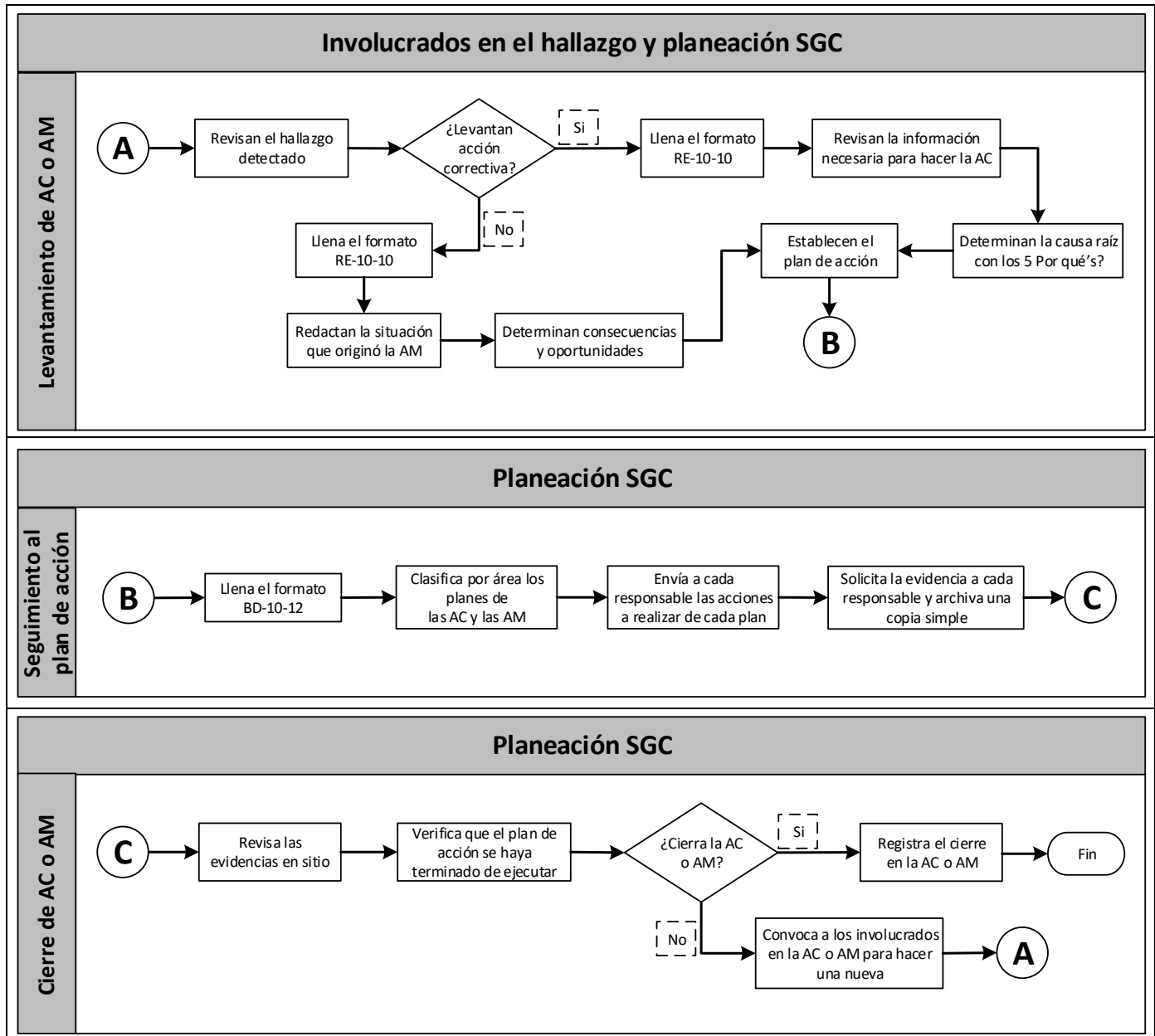
### DIAGRAMA DE FLUJO



## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA



PD-10-11 Ver. G



## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA



PD-10-11 Ver. G

NARRATIVA	
RESPONSABLE(S)	ACTIVIDADES
<p>Jefe de departamento de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>1. Convocatoria a reunión</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe de rectoría o del OIC los informes de auditoría (interna o externa) o bien, recibe hallazgos de otras fuentes, la cuales pueden ser:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Quejas, sugerencias y reconocimientos.</li> <li>b) Revisión por rectoría.</li> <li>c) Revisiones el OIC.</li> <li>d) Análisis de riesgos (riesgos medio y/o alto)</li> <li>e) Encuesta de mejora.</li> <li>f) Encuesta de clima laboral o clima organizacional.</li> </ol> </li> <li>2. Si detecta un hallazgo, verifica fechas y horarios para atender la situación.</li> <li>3. Hace una lista de personas involucradas en el levantamiento de la AC o AM.</li> <li>4. Convoca a una reunión de trabajo a los involucrados vía correo electrónico.</li> <li>5. Si no detecta un hallazgo que amerite el levantamiento de una AC o AM archiva informe de auditoría o si éste es del OIC lo entrega.</li> </ol>
<p>Involucrados en el hallazgo y Jefe de departamento de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>2. Levantamiento de AC o AM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevan a cabo la reunión para revisar el hallazgo detectado.</li> <li>2. Deciden si levantar una AC o AM</li> </ol> <p>Levantamiento de AC</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Llenan el formato RE-10-10 revisando la información relacionada con el hallazgo, solicitándola a las diferentes áreas, vía correo electrónico, para contar con más evidencias y establecen la siguiente información:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Clasificación del hallazgo.</li> <li>b) Descripción del hallazgo.</li> <li>c) Requisito de la norma ISO 9001 (versión vigente)</li> <li>d) Requisito de leyes, reglamentos, NOM, procedimiento, etc., en caso de no provenir de la norma ISO 9001.</li> <li>e) Evidencia objetiva.</li> <li>f) Quién detectó el hallazgo.</li> <li>g) Principal proceso involucrado.</li> <li>h) Factores que contribuyeron a la existencia del hallazgo.</li> <li>i) Consecuencia del hallazgo.</li> <li>j) Procesos donde pudiera repetirse el hallazgo.</li> <li>k) Acción inmediata a realizar.</li> <li>l) Fecha límite para ejecutar la acción inmediata.</li> </ol> </li> <li>4. Cargan la evidencia de la acción inmediata, si ya se realizó algo al respecto.</li> <li>5. Determinan la causa raíz mediante los 5 ¿Por qué's?</li> <li>6. Establecen un plan de acción con un mínimo de 3 acciones para atender la causa raíz de la AC, considerando que el máximo de acciones permitidas para atender la causa raíz son 15.</li> </ol>

## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA



PD-10-11 Ver. G

	<p>7. Establecen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) La persona que dará seguimiento a la AC.</li> <li>b) Establecen la política de cierre de la acción</li> <li>c) La fecha tentativa para el cierre del plan de acción</li> </ol> <p>8. Imprimen la Acción correctiva y la archiva el Jefe de departamento de Gestión de la Calidad.</p> <p>Levantamiento de AM</p> <p>9. Llenan el formato RE-10-10 revisando la información relacionada con la fuente de mejora, solicitándola a las diferentes áreas, vía correo electrónico, para contar con más evidencias y establecen la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Situación que originó la AM.</li> <li>b) Los procesos donde la AM puede tener un impacto positivo y/o negativo.</li> <li>c) Lo que se desea lograr con la AM (3 ventajas o beneficios)</li> <li>d) Los efectos no deseables que podrían manifestarse con la AM (por lo menos 2)</li> </ol> <p>10. Establecen un plan de acción con un mínimo de 3 acciones para atender la AM, considerando que el máximo de acciones permitidas son 15.</p> <p>11. Establecen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>d) La persona que dará seguimiento a la AM.</li> <li>e) Establecen la política de cierre de la acción</li> <li>f) La fecha tentativa para el cierre del plan de acción</li> </ol> <p>12. Imprimen la Acción de mejora y la archiva el Jefe de departamento de Gestión de la Calidad.</p>
<p style="text-align: center;">Jefe de departamento de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>g) Seguimiento al plan de acción</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con la AC o AM llena la Base de datos de implementación de acciones de mejora o correctivas (BD-10-12).</li> <li>2. Clasifica las acciones por área o proceso.</li> <li>3. Identifica a la persona responsable de la acción</li> <li>4. Envía por correo electrónico las acciones a realizar para dar seguimiento a la ejecución de las mismas</li> <li>5. Solicita vía correo electrónico o en físico una copia simple de las evidencias resultantes de cada acción al responsable de ejecutarlas</li> </ol>
<p style="text-align: center;">Jefe de departamento de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>h) Cierre de AC o AM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez concluido el plan de acción revisa las evidencias en sitio utilizando la AC o AM en cuestión.</li> <li>2. Verifica que el plan de acción de la AC o AM se haya ejecutado en su totalidad.</li> </ol>



## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA



PD-10-11 Ver. G

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Determina la efectividad de la AC o la AM.</li> <li>3. Si la AC o AM no es efectiva convoca a una reunión de trabajo a los involucrados vía correo electrónico para re-trabajar la AC o AM y para ejecutar la etapa 2 "Levantamiento de AC o AM"</li> <li>4. Si la AC o AM es efectiva cierra la misma y notifica a los involucrados del cierre de la AC o AM.</li> </ol>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Políticas de operación</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada que exista algún hallazgo o alguna requisición de las áreas, se verifica la necesidad de levantar AC o AM.</li> <li>2. Las AC o AM se levantan sin demora injustificada con el fin de ejecutar las mejoras en el menor tiempo posible cumpliendo en todo momento con leyes, reglamentos, NOM, procedimientos, etc.</li> <li>3. La base de datos está a disposición del equipo directivo en el siguiente URL: <a href="http://bit.ly/BD-10-12-AC-AM">http://bit.ly/BD-10-12-AC-AM</a></li> <li>4. El intervalo de seguimiento de las AC es semanal.</li> </ol>

<b>REGISTROS</b>	
 <a href="http://bit.ly/RE-10-10">http://bit.ly/RE-10-10</a>	 <a href="http://bit.ly/BD-10-12">http://bit.ly/BD-10-12</a>
Acción de Mejora o Correctiva	Base de datos de implementación de acciones de mejora o correctivas