



<b>Código</b>	PR-MAM-03
<b>Revisión No.</b>	10
<b>Fecha de revisión</b>	24/05/2024
<b>Nivel de confidencialidad</b>	1



### PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre	Puesto	Fecha
<b>Elaboró</b>	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	28/10/2016
<b>Revisó</b>	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	01/02/2017
<b>Autorizó</b>	César Amador Díaz Pelayo	Coordinador de Servicios Académicos / Representante de la Dirección	01/02/2017

#### CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
09	01/02/2017	Todos	Se actualizó el contenido según los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015 y se modificó el formato del procedimiento según el Instructivo de Creación de Información Documentada.
10	24/05/2024	Todos	Se actualizan logos y contenidos conforme en los procedimientos del SGC.



## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código
PR-MAM-03
Revisión No.
10
Fecha de revisión
24/05/2024
Nivel de confidencialidad
1

### 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la determinación, documentación, aplicación, seguimiento y verificación de la eficacia de acciones correctivas, a fin de eliminar las causas de no conformidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implantado en el Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR).

### 2. ALCANCE

Aplica a las acciones correctivas de las no conformidades detectadas en salidas de procesos, productos y/o servicios del SGC del CUCSUR.

### 3. ELEMENTOS DEL PROCESO

<b>3.1 Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hallazgos de auditorías internas o externas.</li> <li>Quejas de usuarios, con un impacto mayor o crítico.</li> <li>No conformidades de salidas de procesos, con un impacto mayor o crítico.</li> <li>Productos y/o servicios no conformes, con un impacto mayor o crítico.</li> </ul>	<b>3.3 Salidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones correctivas que eliminen la causa raíz de las no conformidades.</li> <li>Acciones para la mejora del SGC.</li> </ul>		
<b>3.2 Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audidores internos o externos.</li> <li>Usuarios.</li> <li>Líderes de los procesos.</li> <li>Personal involucrado en el SGC.</li> </ul>	<b>3.4 Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> <li>Personal involucrado en el SGC.</li> <li>Equipo Directivo.</li> </ul>		
<b>3.5 Recursos</b>	Personal involucrado en el SGC, equipo de cómputo, servidor para difusión en página web.				
<b>3.6 Tipo de proceso</b>	Directivo <input type="checkbox"/>	Operativo <input type="checkbox"/>	Soporte <input type="checkbox"/>	Control <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>3.7 Proceso / Subproceso al que pertenece</b>	Control / Acciones Correctivas				
<b>3.8 Áreas involucradas</b>	Unidad de Calidad, egresados y CENEVAL, personal involucrado en el SGC.				
<b>3.9 Responsable del proceso</b>	Jefe de Unidad de Calidad.				
<b>3.10 Indicadores de medición</b>					
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Fórmula (en caso aplicable)</b>	<b>Meta</b>	<b>Fuente de datos (registros)</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Puesto responsable</b>
Atención de no conformidades	(Cantidad de no conformidades atendidas) / (Cantidad total de	100%	Resumen de No Conformidades	Semestralmente	Jefe de Unidad de Calidad



Código
PR-MAM-03
Revisión No.
10
Fecha de revisión
24/05/2024
Nivel de confidencialidad
1

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

	no conformidades detectadas)*100				
Eficacia de acciones correctivas	(Cantidad de acciones correctivas efectivas) / (Cantidad total de acciones correctivas atendidas)*100	100%	Plan de Acciones Correctivas / Resumen de No Conformidades	Semestralmente	Coordinador de Calidad

### 4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

- 4.1 El personal involucrado en el SGC tiene la responsabilidad de informar al Líder del Proceso (según su área de competencia) sobre cualquier incumplimiento a los requisitos establecidos.
- 4.2 Los auditores del SGC o el Coordinador de Calidad tienen la autoridad para verificar la eficacia de los planes de acciones correctivas.

### 5. POLÍTICAS

- 5.1 Los criterios que deben observarse para el establecimiento de un **Plan de Acciones Correctivas (PAC)** se encuentran establecidos en el **Procedimiento de Auditorías Internas, Procedimiento de No Conformidades e Instructivo para satisfacción del usuario**, e Incluyen:
  - Hallazgos de auditorías;
  - No conformidades identificadas en las salidas de los procesos, con un impacto mayor o crítico;
  - No conformidades de productos y/o servicios, con un impacto mayor o crítico; y
  - Quejas de usuarios que sean procedentes, y que tengan un impacto mayor o crítico.

### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Puesto responsable	Actividades
6.1	Personal involucrado en el SGC y/o Líder de Proceso	Cuando detecte alguna no conformidad en la revisión del desempeño de las actividades y/o salidas de cualquiera de sus procesos (ver <b>Procedimiento de No Conformidades</b> ), o como resultado de quejas de usuarios, producto y/o servicio no conforme, auditorías internas o externas, genera un <b>Plan de Acciones Correctivas (PAC)</b> a través del <b>Formato de Hallazgos</b> , para cada incumplimiento. <b>Nota:</b> Ver política 5.1 con los criterios para el establecimiento de un <b>PAC</b> .



Código
PR-MAM-03
Revisión No.
10
Fecha de revisión
24/05/2024
Nivel de confidencialidad
1

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

6.2	Personal involucrado en el SGC y/o Líder de Proceso	Registra en el <b>PAC</b> : descripción de la no conformidad, origen, clasificación, acción inmediata o de contención. <b>Nota:</b> Ver criterios para la clasificación de las no conformidades en el <b>Procedimiento de Auditorías Internas</b> .
6.3	Personal involucrado en el SGC y/o Líder de Proceso	Determina la(s) causa(s) de la no conformidad, la acción correctiva, responsable(s) y la fecha compromiso para su implantación. Registra todo lo anterior en el <b>PAC</b> . <b>Nota:</b> Si la complejidad de la no conformidad lo amerita, es deseable que se utilicen métodos o técnicas formales y la integración de equipos de trabajo para la determinación de las causas de las no conformidades y de sus acciones correctivas (ver <b>Instructivo de Análisis de Datos</b> ).
6.4	Personal involucrado en el SGC y/o Líder de Proceso	Entrega el <b>PAC</b> al Jefe de Unidad de Calidad.
6.5	Jefe de Unidad de Calidad	Revisa el <b>PAC</b> e identifica si la causa(s) raíz y las acciones correctivas se establecieron de forma correcta (es decir, si están adecuadamente soportadas): a) Si el <b>PAC</b> no cumple con estos requisitos, lo regresa al personal involucrado y/o Líder del Proceso y le solicita los ajustes correspondientes. El proceso regresa al punto 6.3. b) Si cumple, le asigna un número consecutivo e informa al personal involucrado y/o Líder del Proceso que puede implementar las acciones correctivas del <b>PAC</b> .
6.6	Jefe de Unidad de Calidad	Registra el <b>PAC</b> en el <b>Resumen de No Conformidades</b> para efectos de control y seguimiento. <b>Nota:</b> El seguimiento de las no conformidades (NC) es identificado mediante colores según lo establecido en el formato de <b>Resumen de No Conformidades</b> .
6.7	Jefe de Unidad de Calidad	Se asegura de que el personal responsable de la acción correctiva implemente esta, según lo establecido en el <b>PAC</b> . <b>Nota:</b> El Líder del Proceso archiva y mantiene el original del <b>PAC</b> . El Coordinador de Calidad le solicitará el avance de las acciones establecidas en el <b>PAC</b> , en las visitas de calidad (ver <b>Procedimiento de Visitas de Calidad</b> ).
6.8	Responsable de la Acción Correctiva	Implementa en tiempo y forma las acciones establecidas en el <b>PAC</b> .
6.9	Líder del Proceso	Solicita al Coordinador de Calidad o a un Auditor Interno la verificación de la eficacia de las acciones correctivas establecidas en el <b>PAC</b> . <b>Nota:</b> Cuando sea aplicable, realiza las modificaciones o ajustes correspondientes a los documentos del SGC como resultado de las acciones correctivas adoptadas, según los lineamientos del <b>Procedimiento de Control de Información Documentada</b> .



Código
PR-MAM-03
Revisión No.
10
Fecha de revisión
24/05/2024
Nivel de confidencialidad
1

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

6.10	Jefe de Unidad de Calidad/ Auditor Interno	<p>Recibe notificación de que la acción correctiva fue realizada, verifica su implementación y eficacia, y registra esta verificación en el <b>PAC</b> correspondiente.</p> <p>a) Si la acción correctiva no resultó efectiva, solicita al Líder del Proceso que establezca una nueva acción correctiva. El proceso regresa al punto 6.3.</p> <p>b) Si la acción correctiva implantada fue eficaz, cierra el <b>PAC</b>.</p> <p><b>Nota 1:</b> La nueva acción correctiva puede registrarse en el <b>PAC</b> actual o en uno nuevo, a consideración del Líder del Proceso involucrado.</p> <p><b>Nota 2:</b> La verificación de la eficacia de las acciones correctivas también puede realizarse mediante auditorías de seguimiento o auditorías programadas, según lo descrito en el <b>Procedimiento de Auditorías Internas</b>.</p> <p><b>Nota 3:</b> El Equipo Directivo revisará y decidirá lo conducente en caso de que no sea posible eliminar alguna de las causas de la no conformidad, o que la acción correctiva reduzca la probabilidad de recurrencia de la desviación en un nivel aceptable; en esta situación, el Líder del Proceso involucrado archivará el <b>PAC</b> en una carpeta identificada como "PAC especiales".</p>
6.11	Jefe de Unidad de Calidad	<p>Recaba información <b>de manera semestral</b> sobre el estado de los <b>PAC</b> para elaborar un resumen estadístico que presenta al Equipo Directivo en sus reuniones de revisión del SGC.</p>
6.12	Equipo Directivo	<p>Revisa el estado de las acciones correctivas y toma decisiones para la mejora de los procesos del SGC.</p> <p><b>Nota:</b> Esta actividad además será realizada en lo particular por los líderes de los procesos en las funciones de su competencia, junto con el personal involucrado.</p>
6.13	Jefe de Unidad de Calidad	<p>Registra en una <b>Minuta</b> las decisiones tomadas en las reuniones de revisión del SGC, para su correspondiente seguimiento.</p>

## 7. GLOSARIO

- 7.1 Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 7.2 No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 7.3 Plan de Acciones Correctivas (PAC):** Documento que permite registrar las no conformidades detectadas y sus causas, las acciones correctivas aplicadas, su seguimiento y la verificación de su eficacia.

## 8. REFERENCIAS

- 8.1** Norma ISO 9001 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 8.2** Norma ISO 9000 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 8.3** Manual de la Calidad del CUCSUR.
- 8.4** Procedimiento de Auditorías Internas.
- 8.5** Procedimiento de Control de No Conformidades.
- 8.6** Procedimiento de Control de Información Documentada.
- 8.7** Procedimiento de Visitas Bimestrales.
- 8.8** Procedimiento de Revisiones por la Dirección



**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS**

- 8.9 Instructivo de Análisis de Datos.
- 8.10 Instructivo para medir la satisfacción de los usuarios

**9. REGISTRO**

Título	Código	Tiempo de retención	Puesto responsable de su resguardo
Formato de Hallazgos	FR-MAM-03	Permanente	Jefe de Unidad de Calidad
Resumen de No Conformidades	FR-MAM-08	Permanente	
Minuta de Reunión	FR-DIR-04	Permanente	

***Término del documento***