



## PR-SGI-003 Acciones Correctivas

### Responsables

<b>Elaboró:</b>	Control de documentos
<b>Revisó:</b>	Líder del SGI
<b>Aprobó:</b>	Dirección General

### Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	18/01/19	Emisión inicial
2	27/05/19	Actualización del diagrama de flujo y narrativa de acuerdo con los hallazgos obtenidos en la auditoría interna del SGI
3	15/07/19	Actualización del procedimiento en alineación a la norma ISO 37001:2016
4	03/08/22	Actualización de Formato, inclusión de actividades de auditoria del proceso de PQA-CMMI e implementación del SGCN ISO 22301

**Clave del formato de procedimiento:** F-SGI-002  
**Comentarios o dudas:** [sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

## Contenido

1. Objetivo del procedimiento .....	3
2. Alcance .....	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Descripción de actividades.....	4
6. Documentos relacionados .....	6
7. Anexos.....	6

## 1. Objetivo del procedimiento

Detectar, evaluar, dar seguimiento y validar la efectividad de las acciones correctivas generadas como parte del Sistema de Gestión Integral, Sistema de Gestión Antisoborno y proceso CAR de CMMI DEV & SVC, con la finalidad de garantizar la efectividad, consistencia y mejora en los procesos y servicios ofrecidos.

## 2. Alcance

Aplica a todos los procesos establecidos en el SGI, SGAS, y prácticas de CMMI DEV & SVC.

## 3. Definiciones

**Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, detectada u otra situación no deseable.

**SGI.** Sistema de Gestión Integral que considera la implementación de las normas ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 e ISO 22301 en su versión vigente.

## 4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Personal de Silent4business	Identificar y reportar cualquier desviación o falla que se presente en la organización y ponga en riesgo la calidad, seguridad, continuidad y/o satisfacción del cliente.
Responsable de Acciones Correctivas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar el adecuado cumplimiento de este procedimiento.</li><li>• Levantar el registro de la acción correctiva.</li><li>• Controlar y dar seguimiento a la atención adecuada y oportuna de la acción correctiva.</li><li>• Validar el cierre efectivo de la acción correctiva.</li></ul>
Responsable de la atención de la Acción Correctiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convocar al personal directamente involucrado para la atención de la acción correctiva.</li><li>• Analizar de fondo para la solución de raíz del problema o falla.</li><li>• Solucionar y dar seguimiento a la acción correctiva.</li><li>• Hay que asegurar que el problema o desviación presentada no se vuelva a presentar.</li><li>• Validar el cierre efectivo de la acción correctiva.</li></ul>

Nota: con la finalidad de evitar desperdicio de hojas, la evidencia de atención a las acciones será suficiente para soportar la atención, la acción correctiva se considera cerrada una vez que todas las acciones fueron concluidas y que se encuentra toda la evidencia correspondiente.

## 5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
<b>Inicio del procedimiento</b>				
1.	<b>Detectar una desviación que afecte el desempeño y eficacia del SGI y CMMI DEV &amp; SVC</b>	Personal de Silent4business	<p>Detectar una desviación real que afecte el desempeño y eficacia del SGI, SGAS y prácticas de CMMI DEV &amp; SVC. Las desviaciones pueden ser originadas derivado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Indicadores.</li> <li>Quejas de Clientes.</li> <li>Resultado de la satisfacción del Cliente.</li> <li>Desviaciones o fallas generadas en los procesos y servicios.</li> <li>Incumplimiento de requisitos legales y regulatorios.</li> <li>Los resultados de auditorías internas y/o externas.</li> <li>Salidas no conformes.</li> <li>Desviación de los niveles de servicio comprometidos con el cliente.</li> <li>Resultados generados en las Revisiones por la Dirección.</li> <li>Entre otros, que pudieran afectar el SGI.</li> </ul> <p>Reportar la desviación al Responsable de Acciones Correctivas para su gestión correspondiente.</p> <p>*Se levantará una acción correctiva derivada de indicadores, cuando se presenten 3 incumplimiento a la meta de manera consecutiva, o por instrucción de la Dirección General o por necesidad de mejora del proceso o el área.</p>	N/A
2.	<b>Evaluar si procede la acción</b>	Responsable de Acciones Correctivas	<p>Evaluar si procede la acción correctiva para su apertura ¿Procede la acción correctiva?</p> <p>Si: Registrar en el control para su atención.</p>	Registro de Acción Correctiva F-SGI-016

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
			No: Justificar improcedencia de su registro y se concluye el proceso.  Nota: El Responsable de Acciones Correctivas tendrá como backup al Responsable de Control Documental, para el registro y seguimiento adecuado de las acciones hasta su cierre.	
3.	<b>Enviar registro o información</b>	Responsable de Acciones Correctivas	Enviar al responsable de la atención de la acción correctiva y envía registro para su atención de la acción correctiva.	Registro de Acción Correctiva F-SGI-016
4.	<b>Analizar la acción correctiva</b>	Responsable de la Atención de la Acción Correctiva	Analizar la acción correctiva generada.  Consultar con el personal directamente involucrado, que contribuya al análisis exhaustivo de la desviación (puede apoyarse de un equipo interdisciplinario) con la finalidad determinar la causa raíz de la desviación, registrando la información en el Reporte de Acción Correctiva.  Elaborar plan de acción y registrar los compromisos generados para su solución y seguimiento.  Nota: Para el análisis de causa raíz se puede apoyar del "Manual de herramientas estadísticas" M-SGI004 y se dispondrá de un tiempo de 15 días hábiles como máximo para analizar la causa raíz de la desviación y determinar el plan de acción.	Registro de Acción Correctiva F-SGI-016  Manual de herramientas estadísticas M-SGI-004
5.	<b>Asegurar atención de acciones correctivas</b>	Responsable de Acciones Correctivas	Asegurar al atender las acciones correctivas:  ✓ Identifique la causa raíz. ✓ Garantice que las acciones sean efectivas. ✓ Aplique controles para asegurar que la acción correctiva se le dé el seguimiento adecuado y de manera oportuna.  Se establezcan fechas compromiso y que estas se cumplan en tiempo y forma.	Registro de Acción Correctiva F-SGI-016
6.	<b>Implementar acciones establecidas</b>	Responsable de la Atención de la Acción	Implementar acciones establecidas hasta su cierre y una vez concluido el plan notifica al responsable de la acción correctiva.	NA

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
	<b>hasta su cierre</b>	Correctiva		
7.	<b>Validar efectividad de acciones correctivas</b>	Responsable de Acciones Correctivas	<p>Validar que la atención de la acción correctiva se haya dado de forma efectiva.</p> <p>¿Es efectiva?</p> <p>No: solicitar al responsable de la acción correctiva analizar la solución con el equipo interdisciplinario (regresa al paso 4 de este procedimiento).</p> <p>Si: Registrar su cierre definitivo en el control correspondiente.</p> <p>Nota: En el caso de CMMI DEV &amp; SVC, para las acciones derivadas de los proyectos, cuando se requiera o se identifique una propuesta de mejora, se deberá registrar en tabantaj.</p>	Registro de Acción Correctiva F-SGI-016
<b>Fin del procedimiento</b>				

## 6. Documentos relacionados

- F-SGI-016 Registro de Acción Correctiva.
- M-SGI-004 Manual de herramientas estadísticas.
- PR-SGI-002 Auditoría Interna.
- PR-SGI-004 Control de las Salidas no Conformes.
- PR-SGI-016 Atención a quejas.
- P-SGI-018 Gestión de Incidentes de Seguridad.

## 7. Anexos

No aplica.