

## I OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la determinación e implantación de acciones correctivas y preventivas que eliminen las causas de las no conformidades real o potenciales para prevenir que vuelvan a ocurrir o que suceda en algún otro proceso o área de la Universidad Tecnológica de la Costa.

## II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos involucrados en el SGC de la Universidad Tecnológica de la Costa, cuando se detecta la necesidad de generar una acción correctiva y termina una vez que sea implementada las acciones necesarias para su conclusión.

## III. NORMAS DE OPERACIÓN.

- El representante de la Dirección debe informar inmediatamente al Rector sobre el incumplimiento de un requisito y las Acciones Correctivas implementadas para eliminar las NO Conformidades.
- El representante de la Dirección es el responsable de informar al Rector el estado que guardan las Acciones Correctivas implementadas.
- Es responsabilidad del representante de la Dirección verificar la eficacia de las Acciones Correctivas implementadas.
- El representante de la dirección y el Rector, verifica si las acciones tomadas de cualquier acción correctiva necesitan documentarse en procedimientos o instrucciones de trabajo o evaluar la necesidad de mejoras o modificaciones a documentos.

## IV. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
1.- Revisión y detección de NO conformidades reales o potenciales	<p>1.1 Detecta el incumplimiento de un requisito real o potencial proveniente de alguna (s) de las siguientes fuentes, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Quejas de alumnos</li> <li>b. Actividades efectuadas por el personal.</li> <li>c. Auditorías Internas</li> <li>d. Auditorías Externas</li> <li>e. Análisis de Datos</li> <li>f. Análisis de Indicadores de los objetivos de la Calidad</li> <li>g. Análisis de eficacia de los procesos</li> <li>h. Resultados no alcanzados de la revisión por la dirección</li> <li>i. No conformidades durante la producción de documentación oficial</li> </ul>	Secretarías, Directores y Jefe de departamentos

Elaborado por:  
Ing. Ildefonso Parra Anaya

Revisado por:  
ING. Ildefonso Parra Anaya

Autorizado por:  
L.A.E. Miguel Salinas Ramírez


	j. Resultados no alcanzados de los procesos. 1.2 Informa al representante de la dirección para que realice el levantamiento de la acción correctiva o preventiva, en caso de ser necesaria.	
<b>2.- registro de NO conformidades reales o potenciales</b>	2.1 registra la NO conformidad real o potencial en el "Registro para solicitud de acciones correctivas", asegurándose de asignar el número consecutivo correspondiente.  2.2 Convoca a los involucrados a una reunión para realizar la evaluación y el análisis de causa(s) raíz de la NO conformidad real o potencial	Representante de la Dirección del SGC
<b>3.- Análisis y determinación de causa raíz</b>	3.1 Revisa y analiza la NO conformidad real o potencial y determina la(s) causa(s) raíz que la origina mediante una técnica estadística. Puede usar técnicas como: a) Los 5 porqués. b) Diagrama de Ishikawa c) Pareto d) Lluvia de ideas e) Entre otros.  3.3 complementa la solicitud de AC, asegurándose de colocar las acciones que se van a implementar para eliminar la causa raíz, así como fechas y responsables de cada actividad.	Personal involucrado de la NO conformidad detectada
<b>4.- implementación de acción correctiva</b>	4.1 ejecuta las acciones correctivas en las fechas establecidas con el fin de asegurarse y prevenir que la NO conformidad real o potencial NO vuelva a ocurrir. 4.2 Da seguimiento a las acciones implementadas con el fin de asegurar que todas las actividades se realicen en las fechas establecidas. 4.3 registra en la solicitud de AC los resultados obtenidos con la implementación de las acciones.	Personal responsable asignado.  Responsable de la Dirección del SGC.
<b>5.- Evaluación de la eficacia de las acciones</b>	5.1 Determina la eficacia de las acciones correctivas comparando las acciones llevadas a cabo contra los resultados obtenidos.  <b>Si son efectivas:</b> informa al representante de la dirección para que registre el avance o cierre de la solicitud de la AC. <b>No son efectivas:</b> realiza nuevamente la etapa 3 para un análisis más a fondo.	Personal responsable asignado.

Elaborado por:  
Ing. Ildefonso Parra Anaya

Revisado por:  
ING. Ildefonso Parra Anaya

Autorizado por:  
L.A.E. Miguel Salinas Ramirez



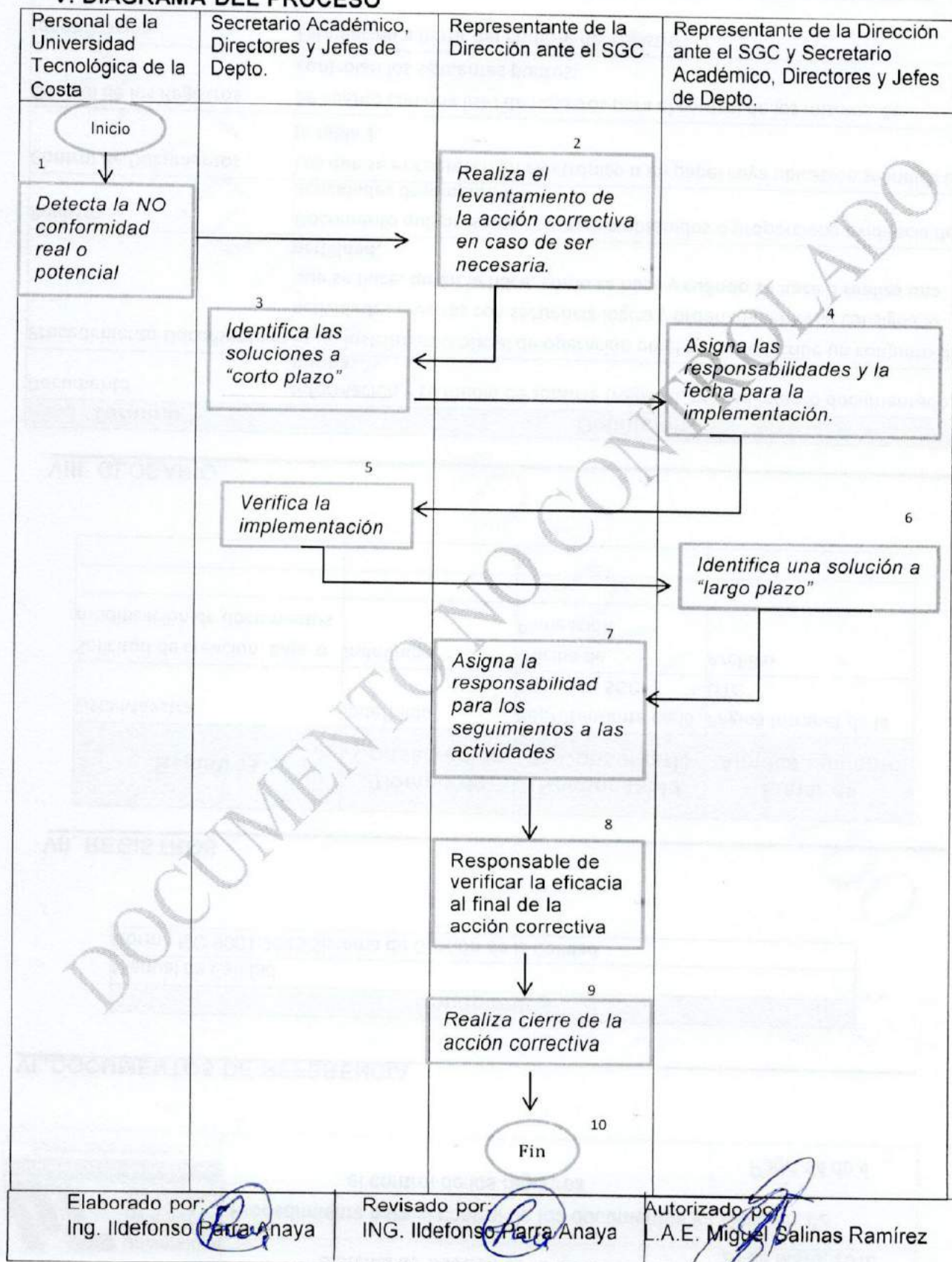
 <b>Universidad Tecnológica de la Costa</b> Gobierno del Estado de Nayarit Organismo Público Descentralizado	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Fecha de emisión: 24 de Mayo, 2018
	<b>Procedimiento para el levantamiento de Acciones Correctivas</b>	Revisión: 04
		Página 3 de 6

	5.2 Registra observaciones o comentarios respecto al punto anterior, en el la solicitud de AC y Lista Maestra de seguimiento a la implantación de AC.	Responsable de la dirección de SGC
<b>6.- Cierre de las acciones correctivas</b>	<p>6.1 Registra en la solicitud de AC el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra las acciones correctivas, y anota la fecha de cierre en la solicitud de AC.</p> <p>6.2 En la revisión por la dirección presenta el estado de las solicitudes de AC al rector de la Universidad Tecnológica de la Costa.</p> <p>NOTA: esta información sirve de entrada para la revisión por la dirección.</p>	Representante de la dirección de SGC
<b>7.- Libera de Acción Correctiva</b>	7.1 Realiza la liberación de la solicitud de AC y evalúa la necesidad de realizar cambios en la documentación del SGC, ya sea en procedimientos operacionales, instrucciones de trabajo, etc.	Representante de la dirección de SGC

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Elaborado por: Ing. Ildelfonso Parra Anaya	Revisado por: ING. Ildelfonso Parra Anaya	Autorizado por: L.A.E. Miguel Salinas Ramírez
---	--	--

### V. DIAGRAMA DEL PROCESO





## VI. NARRATIVA

Responsable	Act. Núm.	Descripción de Actividades
Todo el personal de la Universidad Tecnológica de la Costa	1	Detecta la NO conformidad real o potencial
Representante de la Dirección ante el SGC	2	Realiza el levantamiento de la acción correctiva en caso de ser necesaria.
Secretarías, Directores y Jefes de Departamento afectados	3	Identifica o investiga la causa – raíz del problema
Secretarías, Directores y Jefes de Departamento afectados	4	Identifica las soluciones a “corto plazo”
Representante de la Dirección, Secretarías, Directores y Jefes de Departamento afectados	5	Asigna las responsabilidades y la fecha para la implementación.
Secretarías, Directores y Jefes de Departamento afectados	6	Identifica una solución a “largo plazo”
Representante de la Dirección ante el SGC	7	Asigna la responsabilidad para los seguimientos a las actividades.
Representante de la Dirección ante el SGC	8	Responsable de verificar la eficacia al final de la acción correctiva
Representante de la dirección ante el SGC	9	Realiza cierre de la acción correctiva
Representante de la Dirección ante el SGC	10	Fin

Elaborado por:  
Ing. Ildelfonso Parra Anaya

Revisado por:  
ING. Ildelfonso Parra Anaya

Autorizado por:  
L.A.E. Miguel Salinas Ramírez



## VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos
Manual de Calidad
Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

## VIII. REGISTROS

Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Lugar de Almacenamiento
Solicitud de acciones correctivas	Indefinido	Representante de la Dirección SGC	Archivo
Lista maestra de seguimiento a la implantación de acciones correctivas	Indefinido	Representante de la Dirección SGC	Archivo
Lista de asistencia	Indefinido	Representante de la dirección SGC	Archivo

## IX. GLOSARIO

Término	Definición
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una <u>no conformidad potencial</u> u otra situación no deseable que tiene por objetivo <u>prevenir que algo suceda</u> y puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.
Acción correctiva:	Acción tomada para eliminar la causa de una <u>no conformidad real</u> detectada u otra situación no deseable que tiene por objetivo <u>prevenir que algo vuelva a suceder</u> y puede haber más de una causa para una no conformidad.
No conformidad real	Incumplimiento de un requisito, por ejemplo: que no se estén cumplimiento los lineamientos definidos de un procedimiento, de un proceso, de una actividad, de un servicio.
No conformidad potencial	Incumplimiento de un requisito que tiene una alta probabilidad de que se produzca, aunque por el momento no se haya detectado o no se haya producido.

Elaborado por:  
Ing. Ildefonso Parra Anaya

Revisado por:  
ING. Ildefonso Parra Anaya

Autorizado por:  
L.A.E. Miguel Salinas Ramírez