 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Corrección, No Conformidad y Acciones Correctivas y Preventivas		Responsable: Área de Calidad
			Código: SIG-IN-P-15
			Página: 1 de 7
			Revisión: 1
	Referencia ISO 9001:2015: 10.2 ISO 14001:2015: 10.2 ISO 50001: 2011: 4.6.4 OHSAS 18001:2007: 4.5.3		Emisión: Diciembre de 2016

1. Propósito

Establecer los lineamientos para asegurar que se establecen, implementan y mantienen las medidas necesarias para eliminar las causas de no conformidad actual o potencial, con objeto de prevenir la ocurrencia o recurrencia del Sistema Integrado de Gestión.

2. Alcance

Las Acciones Correctivas Aplican:
Para el Sistema Integrado de Gestión.

Las Acciones Preventivas aplican:
Para el Sistema Integrado de Gestión en los puntos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Para el Sistema Integrado de Gestión en los puntos de la Gestión de la Energía.

3. Políticas de operación.

3.1 Las Acciones Correctivas/preventivas pueden surgir a partir del análisis de las causas y tendencias que originan las No Conformidades actuales y Potenciales que provengan de:

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO


A).-PARA EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SST

- ✓ Fallo de la alta dirección al demostrar su compromiso
- ✓ Fallo de establecer los objetivos del SST
- ✓ Fallo al definir las responsabilidades en el sistema de gestión
- ✓ Fallo al evaluar el cumplimiento de los requisitos
- ✓ Fallo al cumplimiento de necesidades de formación

B).- PARA EL DESEMPEÑO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ✓ Fallo para implementar acciones para el logro de los objetivos
- ✓ Fallo en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- ✓ Fallo al registrar los incidentes
- ✓ Fallo en la implementación adecuada de las acciones correctivas
- ✓ Altas tasas constantes de enfermedad o daño que no son tratadas

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto	Coordinador de Programas de Calidad	Representante de Dirección	Director
Fecha	12 de Diciembre de 2016	13 de Diciembre de 2016	14 de Diciembre de 2016
Nombre y firma	Ing. Guillermo Beltrán Morales	L.A.E. Itzel Guadalupe Urías Ramírez	Ing. José Guillermo Cárdenas López

 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Corrección, No Conformidad y Acciones Correctivas y Preventivas		Responsable: Área de Calidad
			Código: SIG-IN-P-15
			Página: 2 de 7
			Revisión: 1
		Referencia ISO 9001:2015: 10.2 ISO 14001:2015: 10.2 ISO 50001: 2011: 4.6.4 OHSAS 18001:2007: 4.5.3	Emisión: Diciembre de 2016

AMBIENTAL

A).- PARA EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

- Fallo de la alta dirección al demostrar su compromiso
- Fallo al cumplimiento de necesidades de formación
- Incumplimiento de establecimiento de objetivos y metas ambientales
- Incumplimiento de la definición de las responsabilidades requeridas por el sistema de gestión ambiental, tales como las responsabilidades para alcanzar los objetivos y metas o para la preparación y respuesta ante emergencia.
- Incumpliendo de la evaluación periódica de la conformidad con los requisitos legales.

B).- PARA EL DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Incumplimiento de metas de reducción de energía
- Los requisitos de mantenimiento no se cumplieron como está programado
- Los criterios de operación (por ejemplo, límites permitidos) no se cumplieron

ENERGÍA

A).- PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- Incumplimiento de la revisión del desempeño energético
- Incumplimiento de la definición de los indicadores energéticos
- Incumplimiento de la definición de los objetivos y metas energéticas
- Fallo en el establecimiento en el proceso de auditoría
- Fallo de la alta dirección al demostrar su compromiso
- Fallo al cumplimiento de necesidades de formación


B).- PARA EL DESEMPEÑO

- Incumplimiento de los resultados de la evaluación de os requisitos legales
- Incumplimiento de los resultados del desempeño energético
- Incumplimiento en las acciones de los objetivos y programas del desempeño energético
- Incumplimiento de los resultados y seguimiento y medición

CALIDAD

A).- PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- ❖ Fallo de la alta dirección al demostrar su compromiso
- ❖ Fallo al cumplimiento de necesidades de formación
- ❖ Incumplimiento en el análisis y evaluación.
- ❖ Incumplimiento en el análisis de la eficacia de los procesos. (resultados de la medición de los indicadores)
- ❖ Incumplimiento en el análisis de quejas y/o sugerencias de los clientes.
- ❖ Incumplimiento en la Identificación de salidas no conformes.

 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Corrección, No Conformidad y Acciones Correctivas y Preventivas		Responsable: Área de Calidad
	Código: SIG-IN-P-15		Página: 3 de 7
	Revisión: 1		
	Referencia ISO 9001:2015: 10.2 ISO 14001:2015: 10.2 ISO 50001: 2011: 4.6.4 OHSAS 18001:2007: 4.5.3		Emisión: Diciembre de 2016

- ❖ Incumplimiento en las evaluaciones de mediciones de la satisfacción del cliente.
- ❖ Incumplimiento en el análisis de ambiente de trabajo.

B).- PARA EL DESEMPEÑO

- ❖ Incumplimiento de los resultados de la evaluación
- ❖ Incumplimiento de los resultados de la eficacia de los procesos. (resultados de la medición de los indicadores)
- ❖ Incumplimiento de la atención de las quejas y/o sugerencias de los clientes
- ❖ Incumplimiento a la atención de salidas no conformes
- ❖ Incumplimiento de los resultados de las evaluaciones de mediciones de la satisfacción del cliente
- ❖ Incumplimiento de los resultados del ambiente de trabajo

PARA TODOS LOS SISTEMAS

- 3.1.1 Los Resultados de Auditorías Internas.
- 3.1.2 Los Resultados de Auditorías Externas.
- 3.1.3 El estado de las acciones correctivas y/o preventivas.
- 3.1.4 Evaluación de riesgos
- 3.1.5 Deliberación de productos
- 3.1.6 Seguimientos


3.2. El RD debe estar informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas para eliminarlas.

3.3. El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta y **POR EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN** según sea necesario y determinar la acción correctiva o corrección de la misma.

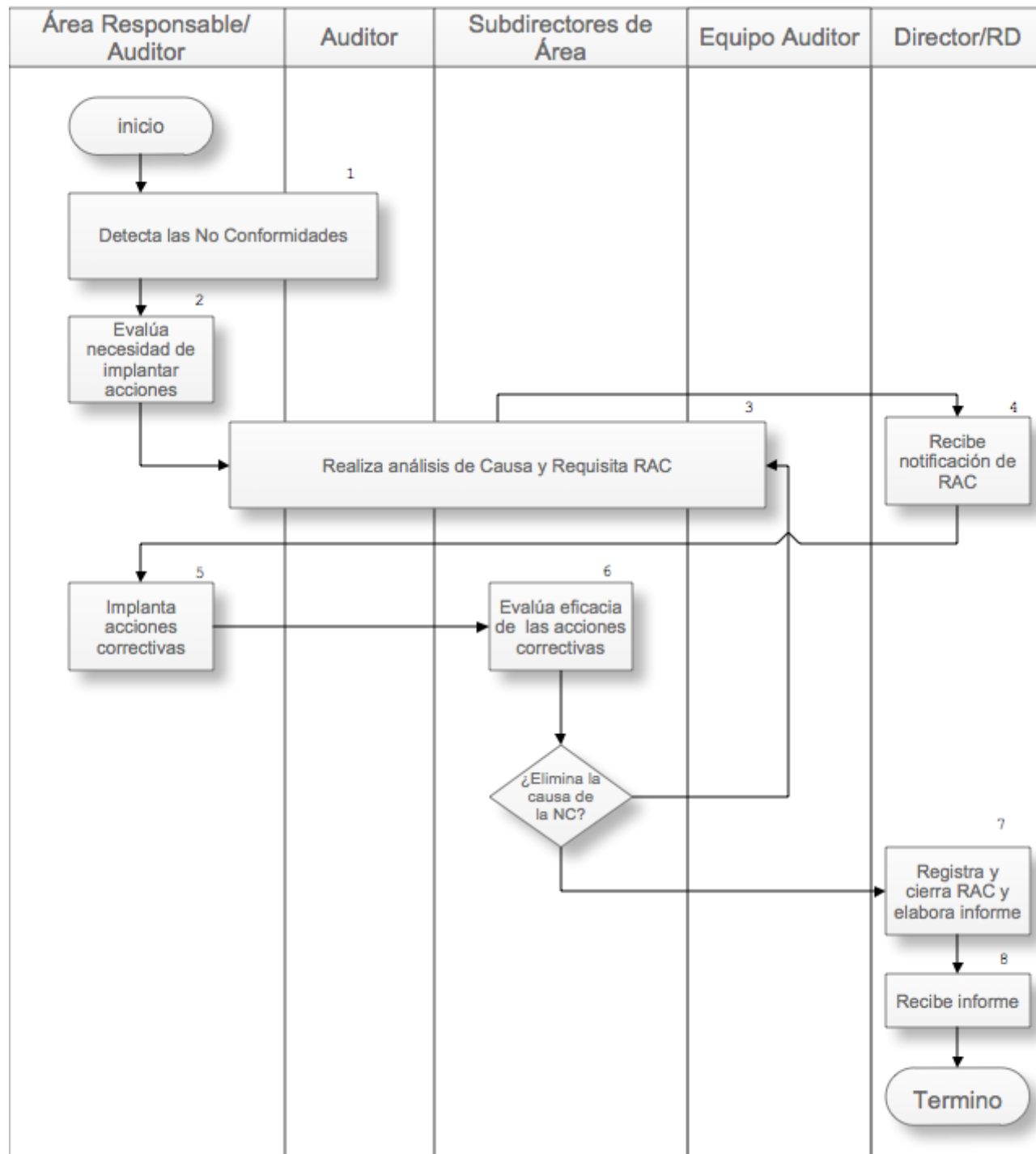
3.4. Es responsabilidad de los Subdirectores dueños del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas.


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

3.6 El RD es el responsable de Informar al Director sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas.

 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Responsable: Área de Calidad	
	Código: SIG-IN-P-15	Página: 4 de 7
	Revisión: 1	
	Referencia ISO 9001:2015: 10.2 ISO 14001:2015: 10.2 ISO 50001: 2011: 4.6.4 OHSAS 18001:2007: 4.5.3	Emisión: Diciembre de 2016


4. Diagrama del procedimiento



 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Responsable: Área de Calidad	
	Código: SIG-IN-P-15	Página: 5 de 7
	Revisión: 1	
	Referencia ISO 9001:2015: 10.2 ISO 14001:2015: 10.2 ISO 50001: 2011: 4.6.4 OHSAS 18001:2007: 4.5.3	Emisión: Diciembre de 2016

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Detecta No Conformidades.	1.1 Revisa No Conformidades derivada de las fuentes declaradas en la política 3.1 e informa en reunión programada del comité del SIG. 1.2 Revisa la tendencia de cada resultado de las fuentes declaradas en la política 3.1 y determina la necesidad de establecer acciones preventivas. 1.3 En el caso de que la no conformidad provenga de un informe de incidentes deberá incluir accidentes mayores y menores, emergencias, cuasi accidentes, instancias de deterioro de la salud, legislación relacionada con el informe e investigación de incidentes.	Área Responsable/Auditor
2. Evalúa necesidad de implantar acciones	2.1 Analiza la No Conformidad detectada y se determina la necesidad de llevar a cabo una corrección, una acción correctiva o preventivas 2.2 En caso de llevar a cabo una acción correctiva/preventiva se selecciona la técnica estadística a utilizar para realizar el análisis de la causa raíz.	Área responsable
3. Realiza análisis de causa y requisita RAC, RAP o corrección.	3.1 Los participantes identifican la causa raíz y solicita al área responsable evalúe la necesidad de abrir un REPORTE DE ACCIONES de acuerdo al hallazgo. 3.2 Elabora Requisición de corrección, Acción Correctiva, acción Preventiva SIG-IN-F-15-01 3.3 Definen las acciones a implantar.	Subdirector de Área/Áreas Responsables/miembro del equipo auditor
4. Recibe notificación de RAC o RAP elaborado	4.1 Recibe notificación de DEL REPORTE DE ACCIONES elaborado por las áreas correspondientes, y resguarda copia del registro, para su posterior seguimiento y liberación.	RD
5. Implanta acciones correctivas.	5.1 Implanta acciones con el fin de prevenir la ocurrencia o en su caso la recurrencia de una no conformidad. 5.2 Se llevarán a cabo evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades en sistemas de seguridad y de energía.	Área Responsable
6. Evalúa eficacia de acciones	6.1 Da Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan	Subdirector de Área

	Procedimiento para: Corrección, No Conformidad y Acciones Correctivas y Preventivas		Responsable: Área de Calidad
			Código: SIG-IN-P-15
			Página: 6 de 7
			Revisión: 1
		Referencia ISO 9001:2015: 10.2 ISO 14001:2015: 10.2 ISO 50001: 2011: 4.6.4 OHSAS 18001:2007: 4.5.3	Emisión: Diciembre de 2016


correctivas.	implementado. 6.2. Revisa la efectividad de las Acciones implantadas, informa al RD. SI son efectivas informa al RD para que registre el avance y/o cierre el RAC y/o RAP. NO son efectivas regresa a etapa 3.	
7.Registra y cierra REPORTE y elabora informe.	7.1 Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra reporte y anota la fecha de cierre en formato SIG-IN-F-15-01 de Redacción de Hallazgos, 7.2 Informa al Director acerca del estado de las Acciones	RD
7 Recibe Información	7.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Acciones para proponer y establecer acciones de mejora al sistema. 7.2 Término.	Director

6. Documentos de referencia

Documentos
Identificación, Registro y Control de Salidas no Conformes
Informe de Resultados de las Auditorías de Servicio.
Informes de Auditorías.
Manual del SIG
Planes de Calidad y Objetivos, metas y acciones
Procedimiento del SIG para la Atención de Quejas y Sugerencias.
Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo.

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato de Redacción de Hallazgos, Acciones Correctivas y	1 año	Jefe de Área	SIG-IN-F-15-01

 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Corrección, No Conformidad y Acciones Correctivas y Preventivas		Responsable: Área de Calidad
			Código: SIG-IN-P-15
	Revisión: 1		
	Referencia ISO 9001:2015: 10.2 ISO 14001:2015: 10.2 ISO 50001: 2011: 4.6.4 OHSAS 18001:2007: 4.5.3		Emisión: Diciembre de 2016

Preventivas			
-------------	--	--	--

8. Glosario

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

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** potencial u otra situación indeseable en la operación del SIG.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

9. Anexos

9.1 Formato de Redacción de Hallazgos, Acciones Correctivas y Preventivas SIG-IN-F-15-01

10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
1	12 de Diciembre de 2016	Actualización normativa