



## PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

En respuesta a las dos no conformidades menores, detectadas en la auditoría de vigilancia 1, celebrada el 26 de abril de 2018. Se elabora el presente documento que pretende dar cuenta de las acciones correctivas determinadas, para dar atención a los incumplimientos detectados.

No conformidad:	No se muestra evidencia que se conserve evidencia de la competencia del personal recién contratado basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.
Causa – raíz:	Al realizar en análisis de causa raíz, se identificó que en la información documentada (manual de procedimientos e instructivos), no está bien definidas las responsabilidades en cuanto a la integración y resguardo de los expedientes, ya que intervienen en esta actividad: gestión de recursos humanos y gestión de recursos financieros y materiales. Además, que no está determinado un tiempo para la conformación del expediente.
Corrección:	Se integrarán los expedientes conforme a los descrito en el perfil de puesto. La acción estará cubierta para el 25 de mayo de 2018.
Acción – correctiva:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se clasificarán los requisitos de educación, formación y experiencia en esenciales y deseables. Y se agregará una lista de documentos que deberán presentar los candidatos para evidenciar los requisitos. Esta acción estará realizada a más tardar el 31 de mayo de 2018.</li> <li>2. Se digitalizarán los expedientes, para ellos se creará un espacio en la plataforma de la DEC, para la integración de expedientes digitales. En los cuales el candidato ingresará sus documentos. El espacio en la plataforma con los documentos vigentes estará listo el 25 de mayo de 2018.</li> <li>3. La lista de documentos se incorporará en el expediente digital, en ella se señalarán los documentos que han sido integrados al expediente. Y en la misma lista, a los documentos faltantes, se les pondrá una fecha límite para su integración en el expediente. Esta acción deberá concluirse a más tardar el 31 de mayo de 2018 en los expedientes ya existentes y a partir de esa fecha en todos los expedientes que se generen.</li> <li>4. Se agregará al procedimiento de “reclutamiento y selección” (DEC-RSP), una política en la que se determine que se contará con un lapso de 15 días hábiles posteriores a la contratación para la integración del expediente. Y se agregará un punto de control, en el cual gestión de recursos materiales y financieros verificará la integración de los expedientes Esta acción estará realizada a más tardar el 31 de mayo de 2018.</li> </ol>



## PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

No conformidad:	No se muestra evidencia que cuando se genera una queja la organización reacciona ante la no conformidad y toma acciones para controlarla y corregirla; así como hacer frente a las consecuencias.
Causa – raíz:	El responsable de revisar el buzón, cumplimentar la base de datos “seguimiento acciones” y dar seguimiento a la misma en el apartado de quejas, no realizó lo planificado. Ya que al tener asignadas diversas responsabilidades, no contó con el tiempo suficiente para realizar dichas actividades.
Corrección:	No aplica.
Acción – correctiva:	1. Se redefinirán las responsabilidades. Asignando la responsabilidad de revisar el buzón y cumplimentar la base de datos “seguimiento acciones” a la asistente de la alta dirección. Y las responsabilidades del seguimiento y eficacia de las acciones a la responsable de calidad. Dicha asignación quedará reflejada en el instructivo “seguimiento de quejas, sugerencias y opiniones” (DEC-SQSO) y “seguimiento y medición de acciones” (DEC-SMA), a más tardar el 31 de mayo de 2018.

## PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

En respuesta a las dos no conformidades menores, detectadas en la auditoría de vigilancia 1, celebrada el 26 de abril de 2018. Se elabora el presente documento que pretende dar cuenta de las acciones correctivas determinadas, para dar atención a los incumplimientos detectados.

No conformidad:	No se muestra evidencia que se conserve evidencia de la competencia del personal recién contratado basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.
Causa – raíz:	Debido a los tiempos con los que en ocasiones se cuenta para la contratación, no se conforman los expedientes de manera inmediata. Dando oportunidad al candidato en ocasiones, de recabar la documentación que le haga falta para comprobar lo expresado en el curriculum. Al ser documentos que en ocasiones debe solicitar a sus anteriores empleos, se da una prórroga de entrega, misma que atrasa la conformación de los expedientes. Encontrando también dificultad para atrasar la contratación hasta que se encuentre el expediente completo, debido a la afectación que eso tendría en generar las salidas conforme a lo planificado.
Corrección:	Se integrarán los expedientes conforme a los descrito en el perfil de puesto.
Acción – correctiva:	Se creará un espacio en la plataforma de la DEC, para la integración de expedientes digitales. En los cuales el candidato ingresará sus documentos, mismos que serán revisados por recursos financieros y materiales previo a la contratación. En caso de estar incompleta, no podrá emitir contrato alguno, hasta que se cumpla con el requisito. Esta acción se agregará

ELABORÓ: LAURA PATRICIA BARRERA MÉNDEZ, RESPONSABLE DE CALIDAD  
APROBÓ: SUSANA LARA CASILLAS, ALTA DIRECCIÓN  
FECHA DE ELABORACIÓN: 11 DE MAYO DE 2018



## PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

	al instructivo “reclutamiento y selección de personal” (DEC-RSP) a manera de política, para que quede documentada la acción.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No conformidad:	No se muestra evidencia que cuando se genera una queja la organización reacciona ante la no conformidad y toma acciones para controlarla y corregirla; así como hacer frente a las consecuencias.
Causa – raíz:	Después de revisar todas las posibles causas, se detectó que el sistema mostraba debilidad en atender el requisito 10.2.1 de la norma ISO 9001:2015. Y que las acciones planteadas no eran suficientes para dar un tratamiento oportuno a las quejas de los clientes, establecer acciones, dar seguimiento y evaluar su eficacia de las mismas.
Corrección:	No aplica.
Acción – correctiva:	Se incorporará en la base de datos “seguimiento acciones” el rubro “fecha de revisión del buzón”. En el instructivo vigente, en la política 4, se determinó que “el buzón de quejas deberá ser revisado mínimo una vez por semana”, con el fin de que se detecten y atiendan oportunamente las quejas de los clientes. Se incorpora el procedimiento seguimiento y medición de acciones (DEC-SMA-01), el cual pretende además de establecer los pasos para dar el seguimiento y evaluar la efectividad de las acciones establecidas.