

**Nombre del procedimiento:** Acciones correctivas y preventivas (PSGC-CP-04/REV03)

**Propósito:**

Establecer la manera específica para solucionar y evitar no conformidades o potencial no conformidades.

**Alcance:**

Aplica a todo el sistema de gestión de la calidad de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, desde la identificación de la no conformidad hasta su solución, seguimiento y cierre.

**Áreas con las que se relaciona:** Dirección académica, dirección de administración y finanzas, dirección de vinculación y departamento de servicios escolares.

**Responsable del proceso:** Coordinador (a) de extensión universitaria.

**Políticas:**

1. El RD asigna un responsable del procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
2. El responsable del proceso de acciones correctivas y preventivas será quien inicie el seguimiento de las mismas, a través del "formato de requisición de acciones correctivas y/o acciones preventivas" y éste a su vez lo hace llegar a los responsables de procesos.
3. RD y Auditor líder son los responsables de revisar las no conformidades.
4. Cada responsable de proceso debe definir las acciones a implementar necesarias y las fechas de realización de las mismas en un período no mayor a 7 días hábiles de acuerdo a la fecha del reporte de la no conformidad o potencial no conformidad, a través del "formato de requisición de acciones correctivas y/o acciones preventivas". Se debe dejar evidencia de las acciones realizadas.
5. En el formato de acciones correctivas y preventivas, la persona responsable de firmar en el campo de "Definió", es la persona que resuelve la no conformidad.
6. En el formato de acciones correctivas y preventivas se determina la causa de las no conformidades en el recuadro de "análisis de la causa" en él se pueden llevar a cabo las dos actividades (5 porqués y diagrama de Ishikawa) o sólo una de las dos según considere la persona responsable de definir las acciones.
7. En el formato de acciones correctivas y/o preventivas, la persona responsable de firmar en el campo de "Verifico", es el auditor líder y/o el RD, que dan seguimiento y cierre a la acción correctiva y/o preventiva.
8. Es responsabilidad del auditor líder informar a la alta dirección las no conformidades encontradas en el proceso de auditorías internas.
9. Cuando resulten derivado de auditorías internas sólo "recomendaciones u observaciones" el responsable del proceso de AC y P la indicará al responsable del proceso a través del "formato de requisición de acciones correctivas y/o acciones preventivas" para que sean tomadas en cuenta para la mejora de sus procesos.
11. RD en conjunto con el auditor líder analizarán las NC detectadas derivadas de las auditorías internas para su agrupación y canalización (para llevar a cabo las acciones necesarias) a los procesos indicados para que de esta forma el alcance de las acciones correctivas sea a todo el SGC.
12. El responsable de las AC y P revisara y se asegurara de que el problema presentado no se volvió a presentar, deberá tomar una muestra del punto a revisar y dejar registro de la muestra tomada (cada 3 meses) y/o especificar la siguiente información en el formato de requisición de acciones correctivas, y/o acciones preventivas: meta actual, meta a alcanzar, plazo de la meta, avance de cumplimiento de la meta, unidad de medida, nivel de cumplimiento de la meta y responsable.
13. Cuando una acción no resulta eficaz en esta revisión, se hará un análisis en conjunto con el auditor líder y el responsable del proceso y se evaluará si debe generarse una nueva acción y/o continuar el trabajo.

| Descripción del procedimiento |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| No. De Actividad              | Actividad  | Documento de referencia  |
| 1                             | <b>Responsable de AC y P</b><br>Indica la descripción de la no conformidad para realizar una acción correctiva y/o preventiva en el formato correspondiente y lo hace llegar al responsable del proceso. | *Formato para acciones correctivas, y/o acciones preventivas<br>FSGC-PC-03 |

PSGC-CP-04  
REV03

|   |  |  |
|---|--|--|
| 2 | <p><b>Responsable del proceso</b><br/>Designa a la persona responsable de realizar las acciones y lo indica en el formato correspondiente: el tipo de no conformidad, fecha cuándo se levantó la no conformidad o en su caso, la potencial no conformidad que se puede presentar.</p>  |  |
| 3 | <p><b>Responsable de la acción</b><br/>Determina e identifica la causa raíz de la no conformidad o potencial no conformidad a través del "formato de requisición de acciones correctivas y/o acciones preventivas" y lo indica en el recuadro de "análisis de la causa".<br/>Establece las acciones a realizar y estipula fecha. Lleva a cabo las acciones correctivas o preventivas inmediatas en el formato correspondiente y hace llegar el mismo a al responsable del proceso de AC y P para su seguimiento.</p>   |  |
| 4 | <p><b>Responsable de AC y P</b><br/>Agrupa acciones correctivas y/o preventivas, define el estado de cada acción y éstas son presentadas en juntas de revisión de la alta dirección.</p>   |  |
| 5 | <p><b>Responsable de AC y P</b><br/>Da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas e informa al responsable de la acción que deben presentar las evidencias correspondientes de las acciones tomadas.<br/>Da seguimiento al cumplimiento de las acciones tomadas, de acuerdo a la evidencia definida en el punto anterior.<br/>Cuando la acción correctiva y/o preventiva se realizó efectivamente en tiempo y forma, el responsable del seguimiento y verificación realiza el cierre de la misma de acuerdo a la documentación y evidencia generada, si no se realiza en el tiempo acordado se regresa al responsable de la acción para corregirlo de nuevo.<br/>El responsable de las AC y P presenta informes en las reuniones de revisión por la dirección, mismos que son utilizados para la toma de decisiones.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> |  |