	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-06</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 1 de 11</b>

## 1. PROPÓSITO


- 1.1 Establecer las acciones y controles necesarios para **la implementación sin demora** de acciones correctivas, para todos los procesos aplicables definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2.0 ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las áreas definidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.2 Este procedimiento es aplicable desde la **detección de la no conformidad**, la recepción de la no conformidad detectada (**acción correctiva**) y la verificación de la eficacia de la acción correctiva.

## 3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 Todas las acciones correctivas deberán emitirse a partir del **análisis de datos de las no conformidades declaradas e identificadas por cada área** de la BECENE definida en el Sistema de Gestión de la Calidad, y las cuales provengan de:
- Auditorías internas.
  - Auditorías externas (de certificación, seguimiento, de clientes, de proveedores, del Órgano Interno de Control, Secretaría de la Función Pública y demás que sean aplicables).
  - Evaluación de la satisfacción del cliente (Auditorías de servicio y quejas de usuarios).
  - Evaluación de resultados respecto al plan de acción para atender riesgos y oportunidades.
  - Control de procesos (indicadores). (Operadores de procedimiento y directores de área).
  - Seguimiento y medición de los procesos, productos y/o servicios. (Operadores de procedimiento y Directores de área).
  - Análisis de datos. (Dirección de área o Revisión por la Dirección).
  - Seguimiento a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Alta Dirección.
  - No conformidades identificadas por los operarios de procedimiento.
  - Análisis de riesgos y oportunidades.
  - Proveedores.
  - Partes interesadas.
  - Producto y/o servicio no conforme.
- 3.2 La acción correctiva (formato) para eliminar la causa raíz, no aplicará en los casos en que la no conformidad detectada sea subsanada a través de una **corrección inmediata**. Estas correcciones deberán registrarse en la bitácora por la función responsable.
- 3.3 La corrección inmediata deberá ser aplicada en aquellos casos en los que, por la naturaleza de la no conformidad, pueda ser eliminada al momento de conocerse; sin embargo, la corrección inmediata **podrá ser** aplicada junto con una acción correctiva, **y deberá** ser considerada en el análisis de riesgos, para efectos de determinar su impacto, así como establecer si existen no conformidades similares o que potencialmente pudieran ocurrir. Estas deberán ser tratadas de acuerdo a lo que establece el procedimiento BECENE-SGC-PG-12.

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-06</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 2 de 11</b>

- 3.4** El responsable de gestionar la administración y el control de las acciones correctivas definidas e implementadas, deberá ser el operador de proceso y/o macroproceso del área de la BECENE donde haya tenido origen la acción correctiva.
- 3.5** Las acciones correctivas **serán cerradas** una vez que haya sido **implementada la solución** definida y haya sido **verificada su eficacia, así como se cumpla con lo siguiente:**
- a) Determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;  
b) Se evalúe la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte (análisis de riesgos y oportunidades).
- 3.6** El cierre de las acciones correctivas deberá estar a cargo por el responsable del proceso que se trate y revisada por el Director de área, Auditor Líder o Representante ante la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.7** La verificación de la eficacia de las acciones correctivas derivadas de un proceso o por un producto y/o servicio no conforme, deberá estar a cargo del responsable de gestionar la administración y el control de las acciones correctivas y el Director de área.
- 3.8** La verificación de la eficacia de las acciones correctivas derivadas de la medición de satisfacción del cliente, retroalimentación de partes interesadas, del seguimiento a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Alta Dirección y de las quejas de los usuarios, deberá estar a cargo del Representante ante la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.9** La verificación **de la eficacia de las acciones correctivas** derivadas de una **Auditoría Interna**, deberán estar a cargo del **Auditor Líder**. Las de **Auditoría Externa por el Representante del Sistema de Gestión de la Calidad**.
- 3.10** Cada área de la BECENE definida en el Sistema de Gestión de la Calidad, a través del Director General, comité de calidad y/o Representante del Sistema de Gestión de la Calidad, establecerá sus propios criterios para emisión de RAC's en los formatos correspondientes.

A continuación, se muestran los criterios para la emisión de Correcciones y Acciones Correctivas, la flexibilidad dependerá de la valoración y criterio de cada área y/o recomendaciones del Representante del Sistema de Gestión de la Calidad, de la Dirección General y Comité de Calidad:

ACTIVIDAD	CRITERIOS/ REFERENTES	REQUERIMIENTOS	
		RAC	CORRECCIÓN
Indicadores	Incumplimiento de las metas por proceso considerando un promedio mensual.	X	
	Tendencia de la meta a no cumplir la meta mensual.	X	
	Incumplimientos puntuales durante el periodo de medición.	X	X
Producto No Conforme / Servicio	Repetitivo en cuanto menos tres veces al mes.	X	
	Puntual crítico que ponga en riesgo la calidad del producto o del servicio.	X	X

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-06</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 3 de 11</b>

	Puntual durante el periodo.	X	
Auditorías de Calidad	No conformidades críticas emitidas en Auditorías Internas y consensadas por el grupo auditor y aprobado por el Representante ante la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad o Director General.	X	
	No conformidades emitidas en Auditorías Internas.	X	
Satisfacción del cliente	Quejas del cliente.	X	X
	Considerando los criterios definidos en cada proceso para la satisfacción del cliente y expectativas de partes interesadas.	X	
	Considerando los criterios definidos en cada procedimiento para la satisfacción del cliente y expectativas de partes interesadas.	X	
Objetivos de calidad	Incumplimiento de los objetivos de calidad.	X	
No conformidades no críticas en el proceso	Puntual durante el periodo en el proceso.		X


**3.11** Las acciones correctivas detectadas en las áreas definidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la BECENE, posterior a ser asignadas y numeradas deberán atender el anexo “Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas” (BECENE-SGC-PG-06-01).

**3.12** La evaluación de la eficacia de las acciones correctivas se deberá verificar conforme a los siguientes criterios:

- ✓ Cumplimiento en **el tiempo** conforme al anexo “Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas” (BECENE-SGC-PG-06-01).
- ✓ Mostrar **evidencia** de la implementación de las acciones aplicadas.
- ✓ **Evidencia de la eliminación** de la no conformidad detectada.
- ✓ **Determinación** de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;
- ✓ Se **evalúe** la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte (análisis de riesgos y oportunidades).

**3.13** Para el replanteamiento de las acciones correctivas se deberá documentar en el formato de “Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas” BECENE-SGC-PG-06-01, de acuerdo al flujo del proceso indicado en este procedimiento, los campos:

- ✓ Causa raíz.
- ✓ Acción correctiva
- ✓ Implementación de la acción correctiva.
- ✓ Revisión de la implantación.

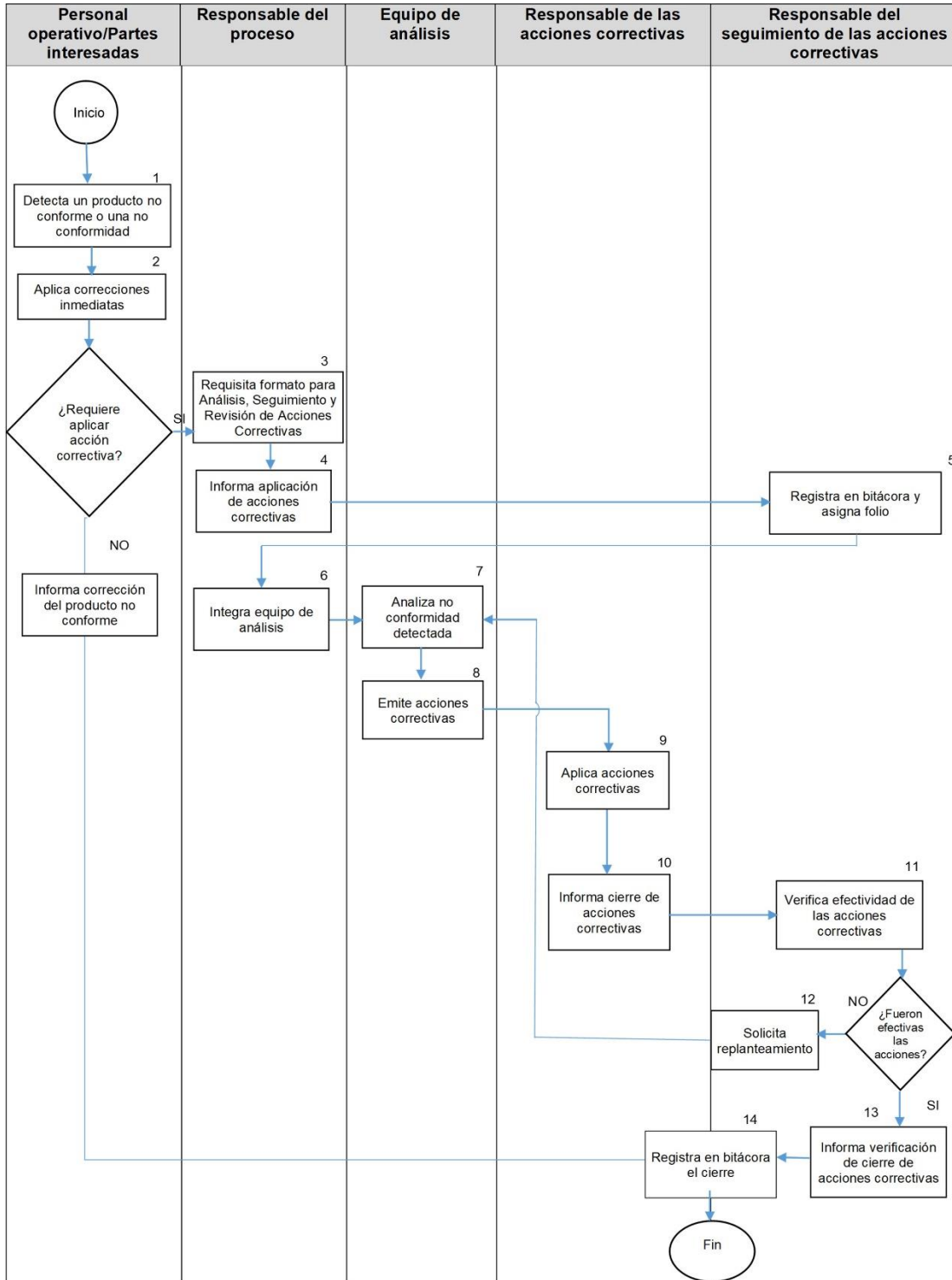
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-06</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 4 de 11</b>

✓ Efectividad de acción correctiva.

Se deberá anexar el registro original.



#### 4.0 DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.



	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-06</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 6 de 11</b>

## 5.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Detecta un producto no conforme o una no conformidad	1.1 Detecta el producto no conforme o no conformidad a partir del proceso, del Sistema de Gestión de la Calidad o por queja del Cliente.	Personal Operativo/Partes interesadas
2. Aplica correcciones inmediatas	<p>2.1 Aplica acciones inmediatas que corrijan en ese momento el producto no conforme o la no conformidad detectada, en aquellos casos en los que, por la naturaleza de la no conformidad, pueda ser eliminada al momento de conocerse.</p> <p>2.2 Analiza en conjunto con el responsable del área, la necesidad de aplicar acciones necesarias para evitarla.</p> <p>¿Requiere aplicar acción correctiva?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sí, Requiere el formato de “Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas” BECENE-SGC-PG-06-01 registrando el campo de acciones inmediatas y pasa a actividad 3.1.</li> <li>✓ No, informa corrección del producto no conforme o no conformidad y concluye el proceso.</li> </ul>	Personal Operativo
3. Requisita formato para análisis, seguimiento y revisión de acciones correctivas	<p>3.1 Requisita formato de “Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas” BECENE-SGC-PG-06-01 registrando los siguientes campos:</p> <p style="padding-left: 40px;">Detectado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Área en la cual se detecta la No conformidad</li> <li>✓ Responsable del Área</li> <li>✓ Fecha de Apertura</li> <li>✓ Descripción de la No Conformidad:</li> </ul>	Responsable del proceso
4. Informa aplicación de acciones correctivas	<p>4.1 Informa al responsable de las acciones correctivas la aplicación de una acción determinada.</p> <p>4.2 Entrega copia del formato de “Análisis, Seguimiento y Revisión de Acciones Correctivas” BECENE-SGC-PG-06-01, ya requisitado.</p>	Responsable del proceso
5. Registra en bitácora y asigna folio	5.1 Mediante oficio, se le informa el punto de la norma en donde se encontró el hallazgo y se le asigna número de reporte de RAC, requisita en el formato de “Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas” BECENE-SGC-PG-06-01, con el fin de asignar actividades, responsables y fechas	Responsable del seguimiento de las acciones correctivas



	<p>compromiso para dar seguimiento y cierre a las acciones correctivas detectadas.</p> <p>5.2 Registra en la "Bitácora de RAC's" BECENE-SGC-PG-06-02 con el número de reporte.</p> <p>Nota: Las acciones correctivas deberán ser registradas en la bitácora siguiendo un consecutivo general ascendente sin importar el área de la que se trate.</p>	
6. Integra equipo de análisis	<p>6.1 Integra un equipo multidisciplinario incluyendo a todo aquel personal que esté involucrado en el proceso o actividad de la que surge el producto no conforme o la no conformidad, y considerando los requisitos de los servicios realizan un análisis de las causas de la no conformidad detectada, para efecto de establecer acciones que permitan corregirla con el fin de que no vuelva a presentarse ni ocurra en otra parte.</p> <p>6.2 Requisita en el formato de "Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas BECENE-SGC-PG-06-01, registrando el siguiente campo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Miembros del equipo de análisis.</li></ul> <p>El equipo podrá estar integrado por las personas que se considere pertinentes: personal operativo, supervisores, responsable de área o director general de la institución.</p>	Responsable del proceso
7. Analiza no conformidad detectada	<p>7.1 Realiza reuniones para analizar las causas de las no conformidades o productos no conformes detectados.</p> <p>7.2 Analiza el producto no conforme o no conformidad detectada utilizando una o más de las siguientes técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Diagrama de Ishikawa,</li><li>✓ 5 ¿por qué?,</li><li>✓ Revisión visual del producto no conforme o no conformidad detectada,</li><li>✓ Datos históricos,</li></ul> <p>7.3 Recuperar evidencia del análisis realizado (ver anexo BECENE-SGC-PG-06-01)</p> <p>7.4 Determina a partir del análisis de las causas raíz, las acciones correctivas a aplicarse.</p>	Equipo de análisis



Nombre del Documento:

**Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas**



Código:

**BECENE-SGC-PG-06**

Revisión: 1

Página: 8 de 11

	<p>7.5 Requisita en el de "Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas" BECENE-SGC-PG-06-01, registrando el siguiente campo:</p> <p>✓ Causa raíz:</p>	
8. Emite acciones correctivas	<p>8.1 Emite las acciones correctivas requeridas para eliminar las causas raíz del producto no conforme o no conformidad detectados.</p> <p>Las acciones correctivas podrán relacionarse, entre otras, con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacitación,</li><li>✓ Cambio de documentación,</li><li>✓ Modificación de las condiciones de control del proceso,</li><li>✓ Necesidad de recursos (infraestructura, personal o presupuesto).</li><li>✓ Necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li></ul>	Equipo de análisis
9. Aplica acciones correctivas	<p>9.1 Aplica las acciones correctivas determinadas en el análisis.</p> <p>9.2 Da seguimiento en conjunto con el responsable del área a la implantación de las acciones determinadas, revisando si éstas están eliminando las causas raíz del producto no conforme o no conformidad(es) detectada(s), a partir de la corrección de estos en el proceso operativo.</p> <p>9.3 Requisita en el formato de "Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas" BECENE-SGC-PG-06-01, registrando el siguiente campo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Implantación de acciones correctivas</li><li>✓ Revisión de la implantación.</li><li>✓ Replanteamiento, indicando si se requiere o no se requiere.</li><li>✓ Implantación de acciones.</li><li>✓ Toma de decisiones.</li><li>✓ Eficacia de las acciones.</li></ul>	Responsable de las acciones correctivas
10. Informa cierre de acciones correctivas	<p>10.1 Informa al responsable del seguimiento, del cierre de las acciones correctivas determinadas.</p> <p>10.2 Integra evidencia de cierre (copia de minutas, copia de solicitudes de modificación a documentos, listas de asistencia a capacitación, fotografías del producto, etc.)</p>	Responsable de las acciones correctivas





	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-06</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 9 de 11</b>

11. Verifica efectividad de las acciones aplicadas	11.1 Verifica conforme a la política 3.12 la eficacia de las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas raíz de las no conformidades detectadas, esto lo hará verificando que a partir de la implantación de las acciones la no conformidad no se ha vuelto a presentar en el proceso en las cuales fueron detectadas.  ¿Fueron eficaces las acciones aplicadas?  ✓ Sí, pasa a actividad 13.1 ✓ No, pasa a actividad 12.1	Responsable del seguimiento de las acciones correctivas
12. Solicita replanteamiento	12.1 Solicita al equipo de análisis y al responsable del proceso el replanteamiento de las acciones correctivas, este replanteamiento se tratará de acuerdo a las políticas de operación 3.13.  12.2 El equipo de análisis deberá desarrollar nuevamente el proceso desde la etapa 7 de este procedimiento.	Responsable del seguimiento de las acciones correctivas
13. Informa verificación de cierre de las acciones correctivas	13.1 Requisita el “Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas” BECENE-SGC-PG-06-01 en el campo “Revisión de acción correctiva”, firmando de conformidad, con lo cual se indica que la acción correctiva ha sido cerrada de manera efectiva.  13.2 Informa al responsable de acciones correctivas el cierre de la acción determinada.  13.3 Entrega la evidencia de cierre para ser integrada en la carpeta de acciones correctivas.	Responsable del seguimiento de las acciones correctivas
14. Registra en bitácora el cierre	14.1 Registra en la “Bitácora de RAC’s” BECENE-SGC-PG-06-02 el cierre de la no conformidad determinada.  14.2 Integra la información soporte de cierre de las acciones determinadas:  ✓ Registro de acciones correctivas ya firmado de cierre. ✓ Evidencia soporte de cierre.  Archiva por consecutivo la acción cerrada.	Responsable de las acciones correctivas / Responsable del seguimiento de las acciones correctivas

## 6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de Calidad	BECENE-DG-MC-01
Procedimiento gobernador para Auditoría Interna	BECENE-SGC-PG-05

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-06</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 10 de 11</b>

Procedimiento gobernador para Análisis de Datos	BECENE-SGC-PG-07
Procedimiento gobernador para Auditoría de Servicio	BECENE-SGC-PG-09
Procedimiento gobernador para el control de producto y/o servicio no conforme	BECENE-SGC-PG-10
Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos	N/A

## 7.0 REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Bitácora de RAC's	3 años	Auditoría líder / responsable del proceso o macroproceso	BECENE-SGC-PG-06-02
Análisis, Seguimiento y Revisión de acciones correctivas	3 años	Auditoría líder / responsable del proceso o macroproceso implicado.	BECENE-SGC-PG-06-01

## 8.0 GLOSARIO

**8.1 Acción correctiva:** Acción tomada para **eliminar la causa** de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**8.3 Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada de forma inmediata y que no requiera acción correctiva.

**8.4 Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**8.5 No conformidad:** Incumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de la Calidad, procesos y/o productos.

**8.6 NC:** No conformidad

**8.7 RAC** Requerimiento de acción correctiva

**8.8 Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**8.9 BECENE:** Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí

## 9.0 ANEXOS

9.1. Análisis, Seguimiento y Revisión de Acciones Correctivas (BECENE-SGC-PG-06-01).

9.2. Bitácora de RAC's (BECENE-SGC-PG-06-02).

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-SGC-PG-06</b>
			<b>Revisión: 1</b>
			<b>Página: 11 de 11</b>

### 10.0 Cambios de esta versión

No. de Rev.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	30 de septiembre de 2022.	Ver Solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02 rev.1 No.0 de este mismo procedimiento gobernador.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Mtra. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de septiembre de 2022	29 de septiembre de 2022	30 de septiembre de 2022