

<b>DATOS DEL DOCUMENTO</b>			
Nombre del Documento:	<b>Procedimiento para Acciones Correctivas</b>		
Clave del Documento:	<b>UNICH-SGI-P-04</b>	Fecha:	<b>2021/01/18</b>
		Revisión:	<b>8</b>

1.



**CHIAPAS**  
GOBIERNO DEL ESTADO

<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
Elaboró	Analista de Gestión de Calidad	Lic. Antonia Hernández Girón	
Revisó	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas	
Aprobó	Rectora	Dra. Leticia Pons Bonals	

<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	
Clave del Documento:	<b>UNICH-SGI-P-04</b>
Fecha:	<b>2021/01/18</b>
Revisión:	<b>8</b>
Página:	<b>1 de 6</b>

## 2. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar las no conformidades, determinar las causas de las mismas y tomar acciones correctivas y oportunidades de mejora.

## 3. ALCANCE

Aplica desde la identificación de las no conformidades hasta la implementación y seguimiento de las acciones correctivas y oportunidades de mejora.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Título	Código
Manual del Sistema de Gestión Integral	UNICH-SGI-M-01
Norma ISO 9000:2015	-
Norma ISO 9001:2015	-
Norma ISO 14001:2015	-
Norma ISO 45001:2018	-



ACCIONES CORRECTIVAS	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-04
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	8
Página:	2 de 6

## 6. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Desarrollo de la actividad
Todo el personal	<p><b>4.1 Determinación de causas y propuestas de acciones.</b></p> <p>Las causas para abrir una No Conformidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los resultados de auditoria interna y externa.</li><li>• Las quejas del cliente.</li><li>• Las salidas no conformes.</li></ul> <p>Las áreas involucradas deben determinar la(s) causa(s) raíz, es necesario estudiar la situación, realizar pruebas, hacer uso del conocimiento o experiencia de diversas personas.</p> <p>Los responsables deben realizar acciones inmediatas o temporales (si fuera necesario).</p> <p>- Si es posible se deben realizar las</p>

Responsable	Desarrollo de la actividad
	<p>actividades inmediatas para eliminar la no conformidad (corrección inmediata). Estas acciones pueden ser temporales mientras se aplican las acciones finales para eliminarla definitivamente.</p>
<p>Personal responsable de las acciones</p>	<p>Para determinar la causa raíz se debe hacer un análisis con mayor profundidad. Además, utilizar alguna técnica como apoyo, ejemplo: Diagrama de Ishikawa, 5 porqués, lluvia de ideas, etc.</p>
<p>Personal responsable de las acciones</p>	<p>De acuerdo a la causa raíz, los responsables proponen las acciones para determinar las actividades que son necesarias para eliminar (o evitar) la causa. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de la no conformidad detectada, eliminando las causas de la no conformidad a fin de que no vuelva a ocurrir, deben establecerse las fechas compromiso de inicio y término de las acciones propuestas; así como designar a los responsables de implementar las acciones.</p>
<p>Personal responsable de las acciones</p>	<p>Toda la información debe ser documentada en el formato de Solicitud de Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora UNICH-SGI-F-10 y entregar formato a la Coordinación de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>4.2 Implementación y seguimiento de acciones.</b></p> <p>El responsable de la implementación de la acción correctiva, ejecuta las acciones definidas en las fechas determinadas.</p>
<p>Gestión de la calidad</p>	<p>La Coordinación de Gestión de la Calidad, realiza un seguimiento entre las fechas de inicio y de término de las propuestas de acción, indicando la evidencia del avance de la misma, apoyándose en el grupo de auditores de la UNICH.</p> <p>En la fecha de término establecida para el cierre de las acciones, en el caso de que éstas no hayan sido implementadas o no se hayan eliminado las causas de la no conformidad, se reprograma la</p>



ACCIONES CORRECTIVAS	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-04
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	8
Página:	3 de 6

Responsable	Desarrollo de la actividad
Gestión de la calidad	<p>fecha de término, especificando la justificación de la reprogramación conforme al formato de solicitud de acción correctiva, asentando las fechas del seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si llegará la segunda fecha de término y las acciones no se han implementado o no han eliminado las causas de la no conformidad, la solicitud de acción correctiva procede al cierre especificando la no conformidad con el seguimiento de las acciones, elaborando una nueva Solicitud de Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora UNICH-SGI-F-10, para que determine las nuevas acciones pertinentes.</li> </ul> <p>Cuando la Coordinación de Gestión de Calidad, tenga evidencia de que las acciones han sido ejecutadas y se ha eliminado la no conformidad y sus causas, se procede al cierre de la acción, firmando el Coordinador y los responsables de la implementación. Por otro lado, realiza la revisión de la eficacia de la acción tomada, es decir, verifica la no ocurrencia de la no conformidad.</p>
Gestión de la calidad	<p>La Coordinación de Gestión de Calidad genera un informe del estado de las acciones correctivas, el cual sirve como información de entrada para el proceso de revisión por la dirección.</p>



ACCIONES CORRECTIVAS	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-04
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	8
Página:	4 de 6

## 7. REGISTROS

No.	Nombre	Almacenamiento y preservación	Conservación y disposición
1	UNICH-SGI-F-10 Solicitud de Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora	Se mantiene en un recopilador en el área de Gestión de Calidad	Indeterminado en electrónico hasta que existan cambios. En papel 3 años.

## 8. INDICADORES

<b>Nombre del indicador:</b>	<b>% de cumplimiento en el cierre de acciones correctivas</b>
<b>Responsable de obtenerlo:</b>	Coordinación de Gestión de la Calidad
<b>Unidad de medida:</b>	%
<b>Algoritmo:</b>	% de cumplimiento= No. de acciones cerradas/No. de acciones generadas*100
<b>Periodicidad:</b>	Semestral
<b>Meta:</b>	85%



## 9. GLOSARIO

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

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Se establecen por el cliente, normatividad o legislación aplicable).

**SGI:** Sistema de Gestión Integral

**UNICH:** Universidad Intercultural de Chiapas.

ACCIONES CORRECTIVAS	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-04
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	8
Página:	5 de 6

## 10. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
1	26/10/2012	Emisión inicial del procedimiento.
2	25/02/2013	Cambio de logotipos.
3	03/02/2015	Cambio del Responsable de la Dirección y Rector.
4	31/03/2016	Cambio del Representante de la Dirección, Coordinador de Gestión de la Calidad y Rector.
5	20/04/2018	Actualización del procedimiento

## HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
6	2019/05/07	Actualización de logotipos de Gobierno del Estado, cambio de nombres y firmas de autorización.
7	2019/09/17	Actualización del código del formato de procedimiento.
8	2021/01/18	Cambio de nombres y firmas de autorización.



### ACCIONES CORRECTIVAS

Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-04
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	8
Página:	6 de 6