	<b>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO</b>	<b>Código:</b> BCENOG-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	Rev. 1
		Hoja: 1 de 10

### 1.0 Propósito

- 1.1 Establecer las acciones y controles necesarios para el manejo de acciones correctivas y/o preventivas en los procesos definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2.0 Alcance

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal Oficial de Guanajuato (BCENOG) incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.2 Este procedimiento es aplicable desde la detección de la no conformidad hasta la verificación de la eficacia de la acción correctiva y/o preventiva implementada.

### 3.0 Políticas de operación.

- 3.1 Todas las acciones correctivas y/o preventivas deberán emitirse a partir del análisis de datos de las no conformidades o productos no conformes identificados por las áreas de la BCENOG y las cuales provengan de:

- Auditorias internas.
- Auditorias externas.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Control de Procesos.
- Seguimiento a la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta Dirección.
- Quejas de los usuarios.
- Producto y/o servicio no conforme.


- 3.2 No todo producto no conforme o no conformidad será susceptible de aplicársele una acción correctiva y/o preventiva.

- 3.3 Las acciones correctivas y/o preventivas podrán ser emitidas considerando una o más de las siguientes causas:


- ✓ Cuando la no conformidad o producto no conforme sea crítico y cause un impacto adverso en el proceso operativo.
- ✓ Cuando la no conformidad o producto no conforme provoque acciones inseguras durante el proceso o durante su uso.
- ✓ Cuando la no conformidad o producto no conforme haya sido entregado de manera inadvertida al Cliente y esto provoque una queja.
- ✓ Cuando la no conformidad haya sido detectada en una auditoria en cualquiera de sus modalidades (interna o externa).
- ✓ Cuando se detecten no conformidades potenciales.

- 3.4 La política anterior no aplicará en los casos en que la no conformidad detectada sea subsanada a través de una corrección inmediata.

- 3.5 La corrección inmediata deberá ser aplicada en aquellos casos en los que por la naturaleza de la no conformidad, ésta pueda ser eliminada al momento de conocerse; sin embargo, la corrección inmediata podrá ser aplicada junto con una acción correctiva y/o preventiva.

	<b>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO</b>	<b>Código:</b> BCENOG-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	Rev. 1
		Hoja: 2 de 10

- 3.6** El periodo de tiempo requerido para el cierre de las acciones correctivas y/o preventivas, dependerá de la naturaleza de estas y de la complejidad y recursos para su cierre.
- 3.7** Las acciones correctivas y/o preventivas serán cerradas una vez que haya sido implementada la solución definida y verificada su efectividad.
- 3.8** El cierre de las acciones correctivas y/o preventivas deberá estar bajo cargo del responsable del proceso del que se trate.
- 3.9** La verificación de la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas derivadas de:
- Un proceso o por un producto y/o servicio no conforme.
  - La medición de satisfacción del cliente.
  - Del Seguimiento a la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta dirección.
  - De las quejas de los usuarios.
  - Una auditoria interna o externa.
- Deberá estar a cargo del área de Gestión de Calidad o Representante de la Dirección por medio de la revisión de las evidencias que presenten las respectivas áreas con respecto al cumplimiento de las actividades programadas en sus respectivos programas de actividades para solución de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL -PG-005-03).
- 3.10** La verificación de la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas la realizará el responsable del área en conjunto con alguna de estas personas:
- ✓ Representante de la dirección.
  - ✓ Auditor líder.
  - ✓ Auditor interno designado para seguimiento de la acción correctiva y/o preventiva.
  - ✓ Responsable del área de Gestión de Calidad
- 3.11** Las acciones correctivas o acciones preventivas deberán registrarse en la bitácora de control de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-02), siguiendo un número consecutivo general sin importar el área de la que se trate.
- 3.12** En el formato de de registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01), se deberá indicar de manera clara la no conformidad o producto no conforme detectado así como las acciones correctivas y/o preventivas a aplicarse para eliminarlo.
- 3.13** Para el replanteamiento de las acciones correctivas y/o preventivas se deberá documentar este en un nuevo formato de registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01), haciendo referencia al formato original en el cuál se registró la no conformidad y se deberá anexar al registro original (no será necesario un nuevo No. de reporte)
- 3.14** Para el replanteamiento de una acción correctiva y/o preventiva únicamente se deberán requisitar, de acuerdo al flujo del proceso indicado en este procedimiento, los campos:
- ✓ Causa raíz.
  - ✓ Acción correctiva / preventiva.
  - ✓ Implementación de la acción correctiva / preventiva.
  - ✓ Revisión de la implantación.
  - ✓ Efectividad de acción correctiva/preventiva.

	<b>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO</b>	<b>Código:</b> BCENOG-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b>	Rev. 1
	Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	Hoja: 3 de 10

**3.15** La evaluación de la efectividad de las acciones correctivas se deberá efectuar conforme a los siguientes criterios:

- ✓ Cumplimiento en el tiempo conforme al programa de implantación de las acciones (BCENOG-CAL-PG-005-03).
- ✓ Mostrar evidencia de la implementación de las acciones aplicadas.
- ✓ Evidencia de la eliminación de la no conformidad detectada.

**3.16** Cada área de la BCENOG en el Sistema de Gestión de la Calidad, a través del Director, comité de calidad y/o Representante de la Dirección establecerá sus propios criterios para emisión de RAC's y RAP's en los formatos correspondientes (ver Anexos).

A continuación se muestra los criterios para la emisión de Acciones Correctivas o Acciones Preventivas:

ACTIVIDAD	CRITERIO	REQUERIMIENTO		
		RAC	RAP	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
Producto No Conforme	Repetitivo en cuanto menos tres veces al mes.	X		
	Puntual crítico que ponga en riesgo la calidad del producto o del servicio.	X		
	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 de la Dirección o Director.	X		
	No conformidades potenciales detectadas y consensadas por el Representante de la Dirección o el Director.		X	
	No conformidades emitidas en auditorías internas.	X		
Satisfacción del cliente	Quejas del cliente.	X		
	Considerando los criterios definidos en cada proceso para la satisfacción del cliente.	X		
	Considerando los criterios definidos en cada proceso para la satisfacción del cliente.		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



**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL  
OFICIAL DE GUANAJUATO**

**Código:**

BCENOG-CAL-PG-005

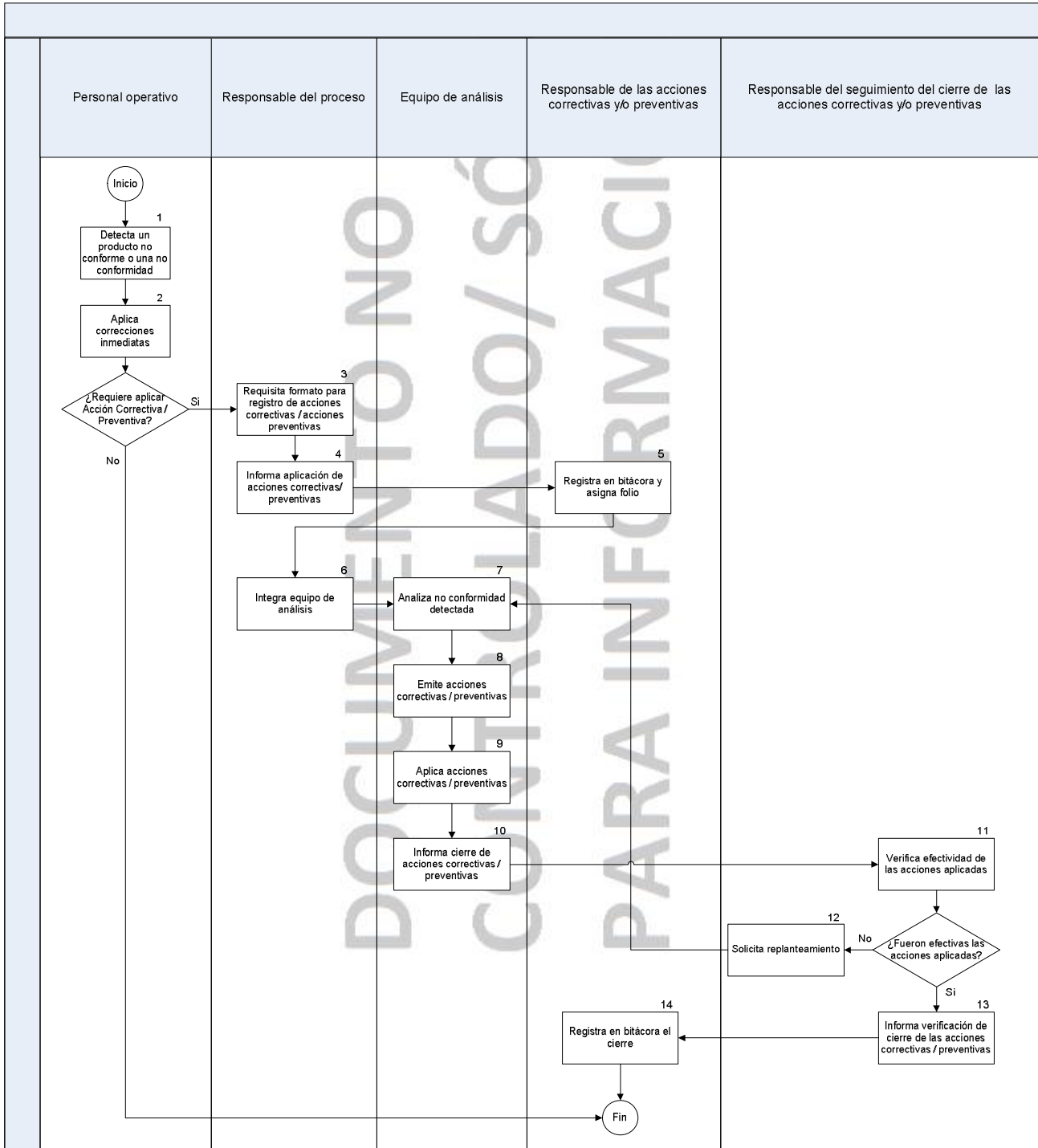
**Nombre del Documento:**


Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas

Rev. 1

Hoja: 4 de 10


**4.0 Diagrama del procedimiento**



	<b>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO</b>	<b>Código:</b> BCENOG-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	Rev. 1
		Hoja: 5 de 10

## 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 producto, del Sistema de Gestión de la Calidad o por queja del Cliente.	Personal Operativo
2. Aplica correcciones inmediatas	2.1 Aplica acciones inmediatas que corrijan en ese momento el producto no conforme o la no conformidad detectada.  2.2 Analiza en conjunto con el responsable del área la necesidad de aplicar acciones correctivas basándose en los factores establecidos en la política de operación 3.3  ¿Requiere aplicar acción correctiva / preventiva?  ✓ Si, Requisita el formato de de registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01), registrando el campo de acciones inmediatas y pasa a actividad 3.1  ✓ No, informa corrección del producto no conforme o no conformidad y concluye el proceso.	Personal Operativo
3. Requisita formato para registro de acciones correctivas / acciones preventivas	3.1 Requisita formato de registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01), registrando los siguientes campos:  ✓ Tipo de Acción ✓ Detectado en ✓ Área en la cual se detecta la No conformidad ✓ Responsable del Área ✓ Fecha de Apertura ✓ Descripción de la No Conformidad	Responsable del proceso
4. Informa aplicación de acciones correctivas/pr eventivas	4.1 Informa al responsable de las acciones correctivas y/o preventivas la aplicación de una acción determinada.  4.2 Entrega copia del formato de Registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01) ya requisitado	Responsable del proceso
5. Registra en bitácora y	5.1 Registra en la bitácora de control de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-02) y asigna el No. de reporte.	Responsable de las acciones correctivas y/o preventivas

	<b>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO</b>	<b>Código:</b> BCENOG-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	Rev. 1
		Hoja: 6 de 10

asigna folio	<p>Nota: Las acciones correctivas y/o preventivas deberán ser registradas en la bitácora siguiente un consecutivo general ascendente sin importar el área de la que se trate, por lo tanto únicamente se tendrán dos bitácoras, una para acciones correctivas y otra para acciones preventivas.</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.</p> <p>6.2 Requisita en el formato de registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01), 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 personal operativo, supervisores, responsable de área o director general de la empresa.</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>✓ Lluvia de ideas</li> <li>✓ Diagrama de Ishikawa</li> <li>✓ Pareto</li> <li>✓ Revisión visual del producto no conforme o no conformidad detectada</li> <li>✓ Datos históricos</li> </ul> <p>7.3 Deja evidencia del análisis realizado</p> <p>7.4 Determina a partir del análisis de las causas raíz las acciones a aplicarse, ya sean correctivas y/o preventivas.</p> <p>7.5 Requisita en el formato de registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01), registrando el siguiente campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Causa raíz</li> </ul>	Equipo de análisis
8. Emite acciones correctivas / preventivas	<p>8.1 Emite las acciones correctivas y/o preventivas 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> </ul>	Equipo de análisis



**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL  
OFICIAL DE GUANAJUATO**

**Código:**  
BCENOG-CAL-PG-005


**Nombre del Documento:**

Rev. 1

Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas

Hoja: 7 de 10

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cambio de documentación</li> <li>✓ Modificación de las condiciones de control del proceso</li> <li>✓ Necesidad de recursos (infraestructura, personal o presupuesto)</li> </ul> <p>8.2 Requisita en el formato del Programa de Actividades para la solución de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL - PG-005-03), con el fin de asignar actividades, responsables y fechas compromiso para dar seguimiento y cierre a las acciones correctivas y/o preventivas determinadas.</p>	
9. Aplica acciones correctivas / preventivas	<p>9.1 Aplica las acciones correctivas y/o preventivas 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 estas están eliminando las causas raíz del producto no conforme o no conformidad detectadas, a partir de la corrección de estos en el proceso operativo.</p> <p>9.3 Requisita en el formato de registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01), registrando el siguiente campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implantación de acciones correctivas / preventivas</li> <li>✓ Revisión de la implantación</li> <li>✓ Replanteamiento, indicando si se requiere o no se requiere</li> </ul>	Equipo de análisis
10. Informa cierre de acciones correctivas / preventivas	<p>10.1 Informa al responsable del seguimiento del cierre de las acciones correctivas y/o preventivas el cierre de las acciones correctivas y o preventivas 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>	Equipo de análisis
11. Verifica efectividad de las acciones aplicadas	<p>11.1 Verifica conforme a la política 3.15 la efectividad de las acciones correctivas y/o preventivas 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.</p> <p>¿Fueron efectivas las acciones aplicadas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si, pasa a actividad 13.1</li> <li>✓ No, pasa a actividad 12.1</li> </ul>	Responsable del seguimiento del cierre de las acciones correctivas y/o preventivas


	<b>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO</b>	<b>Código:</b> BCENOG-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	Rev. 1
		Hoja: 8 de 10

12. Solicita replanteamiento	12.1 Solicita al equipo de análisis y al responsable del proceso el replanteamiento de las acciones correctivas y/o preventivas, este replanteamiento se tratará de acuerdo a las políticas de operación 3.14 y 3.15.  12.2 El equipo de análisis deberá desarrollar nuevamente le proceso desde la etapa 7 de este procedimiento.	Responsable del seguimiento del cierre de las acciones correctivas y/o preventivas
13. Informa verificación de cierre de las acciones correctivas / preventivas	13.1 Requisita el registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01) en el campo %efectividad de acción correctiva/preventiva+, firmando de conformidad, con lo cual se indica que la acción correctiva y/o preventiva ha sido cerrada de manera efectiva.  13.2 Informa al responsable de acciones correctivas y/o preventivas el cierre de la acción determinada.  13.3 Entrega la evidencia de cierre para ser integrada en la carpeta de acciones correctivas y/o preventivas.	Responsable del seguimiento del cierre de las acciones correctivas y/o preventivas
14. Registra en bitácora el cierre	14.1 Registra en la bitácora de control de acciones correctivas/preventivas el cierre de la no conformidad determinada.  14.2 Integra la información soporte de cierre de las acciones determinadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de acciones correctivas / preventivas ya firmado de cierre</li> <li>✓ Evidencia soporte de cierre</li> </ul> Archiva por consecutivo la acción cerrada.	Responsable de las acciones correctivas y/o preventivas

## 6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Procedimiento de gestión para la Control de Producto no Conforme	BCENOG-CAL-PG-004
Procedimiento de gestión para Auditoria Interna	BCENOG-CAL-PG-006



	<b>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO</b>	<b>Código:</b> BCENOG-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b>	Rev. 1
	Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	Hoja: 9 de 10

## 7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reporte de acciones correctivas / preventivas	3 Años	Responsable de las acciones correctivas y/o preventivas	BCENOG-CAL-PG-005-01
Bitácora de control de acciones correctivas / preventivas	3 Años	Responsable de las acciones correctivas y/o preventivas	BCENOG-CAL-PG-005-02
Programa de Actividades para la Solución de acciones correctivas / preventivas	3 Años	Responsable de las acciones correctivas y/o preventivas	BCENOG-CAL-PG-005-03

## 8.0 Glosario

**8.1 Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

**8.2 Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

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

**8.4 No Conformidad:** Incumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de la calidad, procesos y/o productos.


**8.5 No Conformidad Potencial:** Es toda aquélla situación identificada que en el futuro pueda provocar un impacto negativo para el Sistema de Gestión de la Calidad, procesos y/o productos.

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

**8.7 Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

## 9.0 Anexos

- 9.1. Registro de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-01).
- 9.2. Bitácora de control de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-02).
- 9.3. Programa de Actividades para la solución de acciones correctivas / preventivas (BCENOG-CAL-PG-005-03)

	<b>BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO</b>	<b>Código:</b> BCENOG-CAL-PG-005
	<b>Nombre del Documento:</b> Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	Rev. 1
		Hoja: 10 de 10

### 10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
N/A	N/A	N/A

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	C. P. Adán Sánchez Sánchez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	19 de noviembre de 2013	20 de noviembre de 2013	20 de noviembre de 2013

DOCUMENTO NO CONTROLADO / SÓLO PARA INFORMACIÓN