

Código: PRCG8-03

Referencia: 8.5.2

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 1 de 8



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Regilla de Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio
04	Actualización en el apartado VI, punto 2
05	"Cambio de imagen institucional por el relevo de la Administración Gubernamental".

Elaboró:

LCP y AP Estela Edith López Domínguez
Encargada de Gestión de la Calidad

Firma

Revisó:

Mtro. José Pedro López Morales
Líder del Sistema de Gestión de la Calidad

Firma

Aprobó:

Lic. Aldo Araujo Martínez
Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad

Firma



Código: PRCG8-03

Referencia: 8.5.2

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 2 de 8

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

I. OBJETIVO

Establecer una metodología para aplicar Acciones Correctivas, que eliminen las causas que originaron las No Conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación de las No Conformidades hasta la verificación de la eficacia y eficiencia de las Acciones Correctivas y el cierre de las No Conformidades.

III. RESPONSABILIDADES

1. Es compromiso del Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad asegurar que se establezca y se apruebe el Procedimiento para Acciones Correctivas dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Es compromiso del Líder del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno revisar el presente procedimiento.
3. Es compromiso del Encargado de Gestión de la Calidad actualizar el presente procedimiento.
4. Es compromiso del personal auditable cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

IV. REFERENCIA

NMX-CC-9001-IMNC-2008, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.
Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaria de Gobierno. POSG4-01.

Procedimiento de Auditorías Internas PRCG8.01.

Procedimiento General del Producto y/o Servicio No Conforme PRCG8-02.

Manual del Proceso de Seguimiento, Medición y Mejora de la Gestión Pública POSG8-01.

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Véase "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno". POSG4-01.

Código: PRCG8-03

Referencia: 8.5.2

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

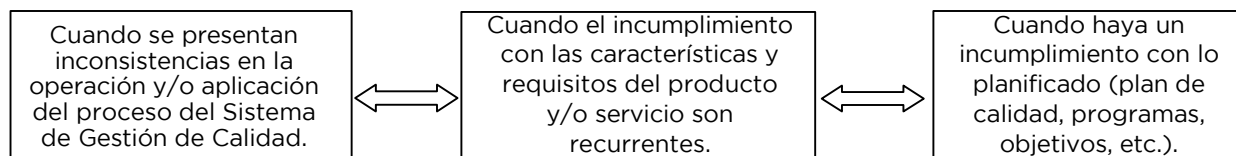
Hoja: 3 de 8

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

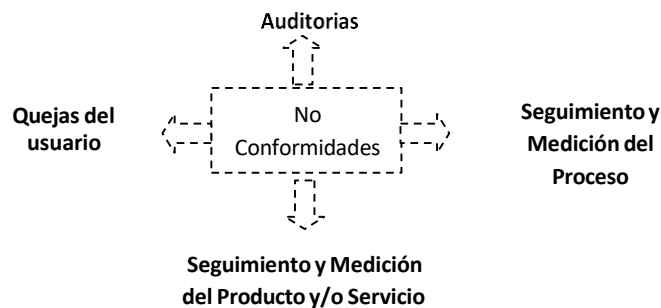
VI. DESARROLLO.

Generalidades

La Secretaría de Gobierno toma acciones para eliminar la causa de las No Conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. ¿Cuándo se deben tomar Acciones Correctivas?



Las No Conformidades pueden ser resultado de:



- **Quejas del usuario.**

Criterios para tomar una Acción Correctiva, derivado de una queja:

- Cuando es recurrente hasta por tres veces consecutivas.

Desarrollo:

1. El Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública, identifica las quejas recurrentes (tres veces consecutivas) y la clasifica como una Acción Correctiva, misma que es enviada al Gestor del Proceso Clave. Se tienen 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de

Código: PRCG8-03

Referencia: 8.5.2

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 4 de 8

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

la identificación de la queja recurrente para presentar el Plan de Acciones Correctivas (FOCG8-11).

2. El Gestor del Proceso Clave recibe la queja recurrente que ha sido clasificada como Acción Correctiva, con el propósito de elaborar los apartados 1 y 2 del formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11, y determinar la(s) Causa(s) Raíz apartado 3 del mismo formato. **Así mismo se registra y controla la(s) Acción(es) Correctiva(s) en formato libre, detallando su origen, responsable de su atención y el estatus correspondiente.** Apoyándose en la técnica implementada y aprobada en formato abierto por la Coordinación del SGC.
3. Una vez que se ha llegado a la(s) causa(s) Raíz, El Gestor del Proceso Clave establece las acciones inmediatas y/o Acciones Correctivas apartados 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, dando lugar al llenado "Plan de Acciones" del mismo formato el cual es turnado al Líder del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión. Considerando el instructivo para el llenado del formato de plan de acciones correctivas código FOCG-8-11.
4. En caso de que el formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11, no cumpla con los requisitos estipulados en el mismo, el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, regresa el documento al Gestor del Proceso Clave para su corrección, en caso contrario, dicho formato es turnado al Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad para su autorización.
5. Una vez autorizado el Plan de Acciones Correctivas, el Gestor del Proceso Clave asegura la implementación de las acciones planeadas, y envía copia del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-10, al Responsable de Auditoría para su conocimiento y seguimiento, una vez que se haya eliminado y/o controlado la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave solicita por oficio en formato abierto al Responsable de Auditorías el cierre de la No Conformidad.

Auditorías.

Criterios para tomar una Acción Correctiva, derivado del Reporte Final de Auditoría:

1. Las No Conformidades Mayores;
2. Las No Conformidades Menores.

Código: PRCG8-03

Referencia: 8.5.2

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 5 de 8

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Desarrollo:

1. El Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad, envía el Reporte Final de Auditoría Interna de Calidad al Gestor del Proceso Clave y/o Responsable de Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la No Conformidad, para que, en un límite de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la recepción del reporte, presente el análisis y el Plan de Acciones Correctivas correspondiente.
2. El Gestor del Proceso Clave y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la observación, recibe y conoce en su totalidad el Reporte Final de Auditoría Interna de Calidad, con el propósito de elaborar la descripción del problema apartados 1 y 2 del formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11, y determinar la(s) Causa(s) Raíz apartado 3 del mismo formato. **Así mismo se registra y controla la(s) Acción(es) Correctiva(s) en formato libre, detallando su origen, responsable de su atención y el estatus correspondiente** Apoyándose en la técnica implementada y aprobada en formato abierto por la Coordinación del SGC.
3. Una vez que se ha llegado a la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la No Conformidad establece Acciones Inmediatas y/o Acciones Correctivas apartados 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 del formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11, dando lugar al llenado "Plan de Acciones" del mismo formato, mismo que es turnado al Líder del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión. Considerando el instructivo para el llenado del formato de plan de acciones correctivas código FOCG-8-11.
4. En caso de que el formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11 no cumpla con los requisitos estipulados en el mismo, el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, regresa el documento al Gestor del Proceso Clave y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo para su corrección, en caso contrario, dicho plan es turnado al Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad para su autorización.
5. Una vez autorizado el Plan de Acciones Correctivas, código FOCG8:11, se turna el documento original al Gestor del Proceso Clave, y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la observación, asegura la implementación de las acciones planeadas y envía por oficio copia del formato Plan de Acciones Correctivas al Responsable de Auditoría para su conocimiento y seguimiento, una vez que se haya eliminado y/o controlado la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave, y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la No Conformidad, solicita por oficio al Responsable de Auditoría el cierre de la No Conformidad.

Código: PRCG8-03

Referencia: 8.5.2

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 6 de 8

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Seguimiento y medición del proceso.

Criterios para tomar una Acción Correctiva, derivado del seguimiento y medición del Proceso:

Quando el promedio semestral y anual del Objetivo Estratégico y Táctico, según sea el caso, conforme a los criterios de semaforización, se encuentre en "Rojo".

Objetivo Estratégico y Táctico.

Desarrollo:

1. El Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Líder del Sistema, de manera semestral y/o anual da a conocer el promedio del Objetivo Estratégico y Táctico, según sea el caso. Por oficio en formato abierto solicita la participación del Gestor del Proceso Clave y Encargados de los Procesos de Apoyo, para analizar los resultados que se encuentran en estatus de "Rojo" conforme a los criterios de semaforización establecidos en el Manual del Proceso de Seguimiento, Medición y Mejora de la Gestión Pública. Se tienen 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la identificación del estatus del Objetivo en "Rojo" para presentar el Plan de Acciones Correctivas, formato código FOCG8-11.
2. El Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo, revisan los resultados con el propósito de elaborar la descripción del problema apartados 1 y 2 del formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11, con el propósito de determinar y documentar la(s) Causa(s) Raíz, apartado 3 del mismo formato. Apoyándose en la técnica implementada y aprobada en formato abierto por la Coordinación del SGC.
3. Cuando se ha llegado a la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo establece Acciones inmediatas y/o Acciones Correctivas apartados 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 del formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11, dando lugar al llenado "Plan de Acciones" del mismo formato, mismo que es turnado al Líder del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión. Considerando el instructivo para el llenado del formato de plan de acciones correctivas código FOCG-8-11.
4. En caso de que el formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11 no cumpla con los requisitos estipulados en el mismo, el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad regresa el documento al Gestor del Proceso y/o Encargados de los Procesos de Apoyo para su corrección, en caso contrario, dicho plan es turnado al Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad para su autorización.
5. Una vez autorizado el formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11, se turna el documento original al Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo quien debe asegurar la implementación de las acciones planeadas, y envía copia del formato.

Código: PRCG8-03

Referencia: 8.5.2

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 7 de 8

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

Plan de Acciones Correctivas al Responsable de Auditoría para su conocimiento y seguimiento, una vez que se haya eliminado y/o controlado la(s) causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo, solicita por oficio en formato abierto el cierre de la No Conformidad.

Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

Criterios para tomar una Acción Correctiva, derivado del Seguimiento y Medición del producto/servicio:

Quando se localiza un Producto y/o
Servicio No Conforme y no es
autorizado su uso intencional.

Desarrollo:

1. Una vez identificado y no autorizado el uso intencional del Producto y/o Servicio No Conforme como resultado del Proceso, el Gestor del Proceso Clave, el Subdirector de Gestión y el Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública proceden a elaborar la descripción del problema apartados 1 y 2 del formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11), con el propósito de determinar y documentar la(s) Causa(s) Raíz apartado 3 del mismo formato.
2. Una vez que se ha llegado a la(s) Causa(s) Raíz, Gestor del Proceso Clave, el Subdirector de Gestión y el Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública establecen las Acciones inmediatas y/o Acciones Correctivas apartados 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 del formato Plan de Acciones Correctivas código FOCG8-11, dando lugar al llenado "Plan de Acciones" del mismo formato, que es turnado al Líder del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión. Apoyándose en la técnica implementada y aprobada en formato abierto por la Coordinación del SGC.
3. En caso de que el Plan de Acciones Correctivas no cumpla con los requisitos estipulados en el mismo, el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad regresa el documento al Gestor del Proceso Clave para su corrección, en caso contrario, dicho plan es turnado al Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad para su autorización. Considerando el instructivo para el llenado del formato de plan de acciones correctivas código FOCG-8-11.
4. Una vez autorizado el Plan de Acciones Correctivas, el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad turna el documento original al Gestor del Proceso Clave, quien debe asegurar la implementación de las acciones planeadas, y envía por oficio copia del formato Plan de Acciones Correctivas al Responsable de Auditoría para su conocimiento y seguimiento, una vez que se haya eliminado y/o controlado la causa(s) raíz, el Gestor del

Proceso Clave solicita por oficio al Responsable de Auditoría el cierre del Plan de Acciones Correctivas.

NOTA: PARA EL TRATAMIENTO DE UN PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, VÉASE EL PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, CÓDIGO PRCG8-02.

VII. ANEXOS

Formato "Plan de Acciones Correctivas"FOCG8-11