

	NOMBRE: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas o Preventivas.	Código: ITVY-PSGI-ME-01
	Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001: 2018 10.1	Revisión: 1
		Responsable: CSGI
		Página 1 de 6

1. Propósito

Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen las medidas necesarias para eliminar las causas de las No Conformidades actuales o potenciales con objeto de prevenir la ocurrencia o la recurrencia.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Integral que generen No Conformidades actuales o potenciales, las acciones preventivas solo aplicarán para los procedimientos con referencia a las normas ISO 45001:2018 y a ISO 50001:2018.

3. Políticas de operación

3.1 Las fuentes de No Conformidades se consideran:

Calidad	Ambiental	SST	Energía
Resultados de auditorías internas y externas			
Resultados de la medición y satisfacción del cliente	Resultados de la medición de objetivos, metas y programas		
Quejas de los clientes			
Resultados de la evaluación de indicadores			
Resultados del desempeño de la tabla de identificación de Salida No Conforme			
Análisis de datos			
Reuniones de Revisión por la Dirección			
Proyectos de mejora			
Incumplimiento a la legislación aplicable			
		Resultados de la investigación de incidentes	
		Resultados de simulacros	

3.2 El (la) dueño(a) de proceso debe identificar el impacto de la solicitud de acción correctiva hacia los clientes, el producto o al logro de los objetivos del Instituto Tecnológico del Valle del Yaqui según los criterios establecidos por la dirección para determinar si realiza una corrección o una acción correctiva según sea ese impacto.

3.3. El/La dueño(a) de proceso debe asegurarse que se realiza el análisis de causa raíz de la solicitud de acción correctiva, utilizando el método o herramienta más conveniente para determinar la causa raíz

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.C. José D. Nieves Cárdenas Coordinador del Sistema de Gestión Integral	M.C. José D. Nieves Cárdenas Coordinador del Sistema de Gestión Integral	M.C. Pedro Alberto Haro Ramírez Director
Firma:	Firma:	Firma:
08 de Noviembre 2019	12 de Noviembre 2019	12 de Noviembre 2019

Los documentos impresos se consideran "Documentos no controlados" a excepción del que está en resguardo por el Coordinador del Sistema de Gestión Integral



**NOMBRE: Procedimiento de No Conformidad,
Acciones Correctivas o Preventivas.**

Código: ITVY-PSGI-ME-01

Revisión: 1

**Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2,
ISO 14001:2015 10.2 , ISO 45001:2018 10.2, ISO
50001: 2018 10.1**

Responsable: CSGI

Página 2 de 6

3.4 El/ La CSGI es el responsable de Informar al Director(a) sobre el estado que guardan las Correcciones y las Acciones Correctivas.

3.5 Las actas derivadas de las reuniones participativas de jefes de departamento con subdirectores y las reuniones departamentales, se consideran evidencia de acciones preventivas ya que en dichas reuniones se analizan las situaciones que pueden ocurrir y se elaboran planes de acción para evitar la ocurrencia de no conformidades, lo mismo ocurre cuando se detecta una situación no deseada y se corrige a través de planes de acción que se documentan en las actas de las reuniones participativas. Las situaciones aquí previstas o atendidas no requieren que se documenten en el formato de acciones correctivas o preventivas ITVY-PSGI-SM-05-01.



NOMBRE: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas o Preventivas.

Código: ITVY-PSGI-ME-01

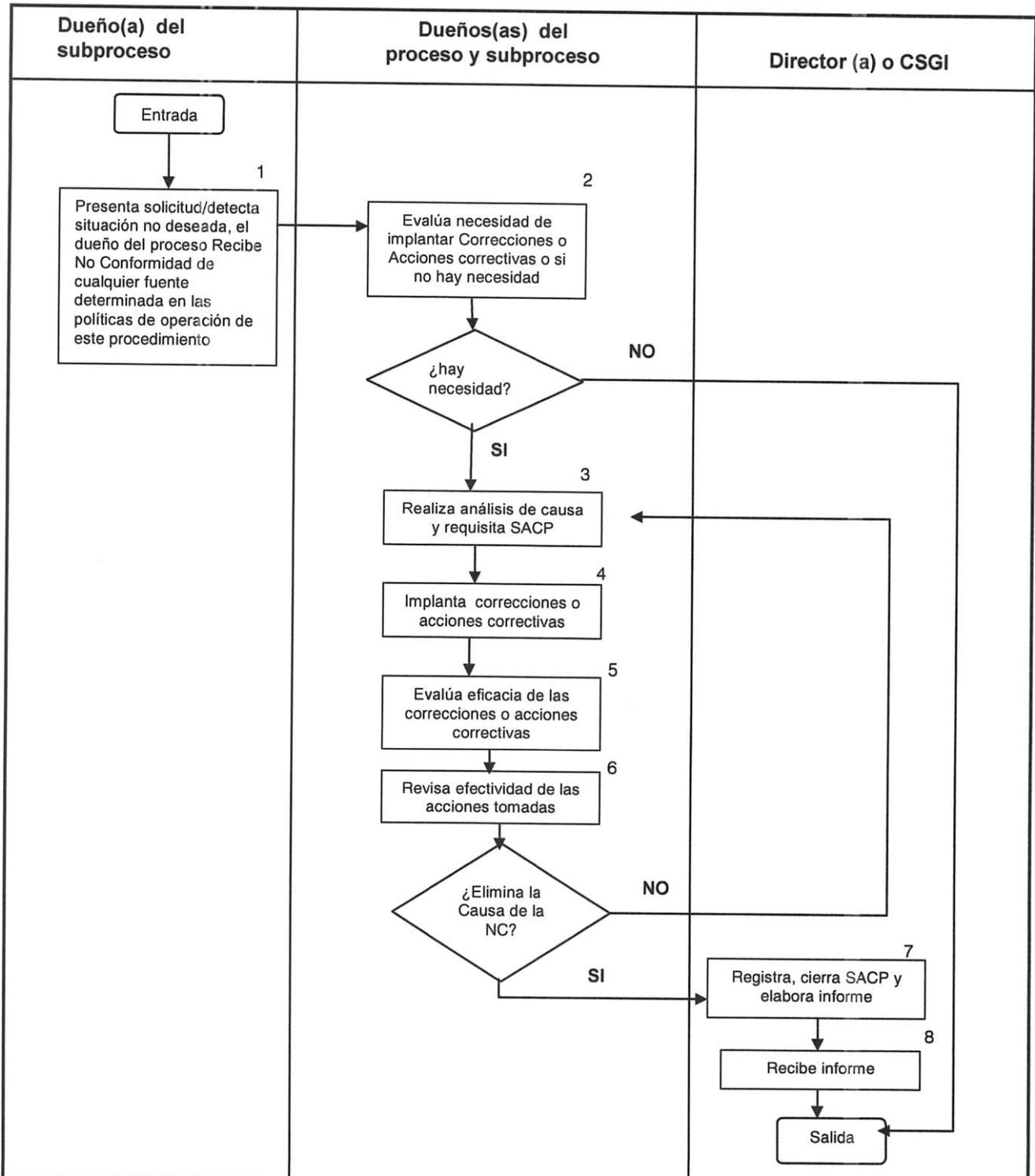
Revisión: 1

Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001: 2018 10.1

Responsable: CSGI

Página 3 de 6

4. Diagrama del procedimiento





NOMBRE: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas o Preventivas.

Código: ITVY-PSGI-ME-01

Revisión: 1

Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001: 2018 10.1

Responsable: CSGI

Página 4 de 6

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Presenta solicitud/detecta situación no deseada, el dueño (a) del proceso Recibe No Conformidad de cualquier fuente determinada en las políticas de operación de este procedimiento	<p>1.1 Las situaciones no deseadas encontradas por cualquier persona que labore en el ITVY se presentan al responsable del área correspondiente (dueño del subproceso)</p> <p>1.2 El dueño(a) del subproceso detecta la situación no deseada y la redacta en el formato SACP(ITVY-PSGI-ME-01-01)</p> <p>1.3 El dueño(a) del subproceso da tratamiento a la No Conformidad emitida a través del formato SACP</p>	Personal del ITVY o Dueño(a) del subproceso
2. Evalúa necesidad de implantar Correcciones o Acciones Correctivas o Preventivas.	<p>2.1 Analiza la situación detectada o No Conformidad emitida y se determina la necesidad de llevar a cabo una corrección, una acción correctiva o preventiva.</p> <p>2.2 Si se llevara a cabo una corrección se informará al CSGI para su control y liberación.</p> <p>2.3 En caso de llevar a cabo una acción correctiva o preventiva se selecciona la técnica estadística a utilizar para realizar el análisis de la causa raíz.</p>	Dueños(as) del proceso y subproceso
3. Realiza análisis de causa y requisita SACP	<p>3.1 Identifica la causa raíz que dio origen a la No Conformidad u Oportunidad de Mejora y solicita al área responsable evalúe la necesidad de abrir un SACP, si es necesario</p> <p>3.2 Elabora SACP y definen las Correcciones o Acciones Correctivas o Preventivas a implantar.</p>	Dueños(as) del proceso y subproceso
4. Implanta Correcciones, Acciones Correctivas o Preventivas.	<p>4.1 Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir.</p> <p>4.2 Para las Correcciones, se llevarán a cabo las acciones inmediatas necesarias, para prevenir la posible ocurrencia de No Conformidades.</p> <p>4.3 En caso que se trate de una oportunidad de mejora se llevarán a cabo las acciones preventivas necesarias.</p> <p>4.3 Da seguimiento a las acciones tomadas y supervisa que las acciones determinadas en la SACP se hayan implementado.</p> <p>4.4 Registra resultados de las acciones tomadas e informa de manera periódica al CSGI acerca de los resultados para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia</p>	Dueños(as) del proceso y subproceso
5. Evalúa eficacia de acciones.	<p>5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas.</p> <p>5.2 Solicita a los miembros del Comité del SIG que revisen dicha efectividad.</p>	Dueños(as) del proceso y subproceso
6. Revisa Efectividad	6.1 Revisa la efectividad de las Correcciones, Acciones	

	NOMBRE: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas o Preventivas.	Código: ITVY-PSGI-ME-01
	Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2, ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001: 2018 10.1	Revisión: 1
		Responsable: CSGI
		Página 5 de 6

de las Acciones Tomadas.	Correctivas o Preventivas implantadas, informa al CSGI. SI son efectivas informa al CSGI para que registre el avance y/o cierre la SACP. NO son efectivas regresa a etapa 2.	Dueños(as) del proceso y subproceso
7.Registra y cierra SACP y elabora informe.	7.1 Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra SACP y anota la fecha de cierre en formato de SACP(ITVY-PSGI-ME-01-01) y la registra en el Estado de correcciones, acciones correctivas o preventivas (ITVY-PSGI-ME-01-02) 7.2 Informa al Director acerca del estado de las Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección.	CSGI
8 Recibe Información	8.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas para proponer y establecer acciones de mejora al sistema.	Director(a)

6. Documentos de referencia

Documentos
Procedimiento para el Control del Salida No Conforme.
Informe de Resultados de las Auditorias.
Procedimiento de Investigación de Incidentes y Accidentes
Indicadores
Procedimiento del SGI para la Retroalimentación con el Cliente

7. Registros

Registro	Código de identificación	Ubicación y forma de almacenamiento	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
Solicitud de correcciones, acciones correctivas o preventivas (SACP)	ITVY-PSGI-ME-01-01	Oficina del CSGI, en carpeta física	1 año después de cerrar las acciones	CSGI
Estado de correcciones, acciones correctivas o preventivas	ITVY-PSGI-ME-01-02	Oficina del CSGI, en carpeta electrónica	1 año después de cerrar las acciones	CSGI

Los documentos impresos se consideran "Documentos no controlados" a excepción del que está en resguardo por el Coordinador del Sistema de Gestión Integral

	NOMBRE: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas o Preventivas.	Código: ITVY-PSGI-ME-01
		Revisión: 1
	Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2, ISO 14001:2015 10.2 , ISO 45001:2018 10.2, ISO 50001: 2018 10.1	Responsable: CSGI
		Página 6 de 6

8. Glosario

No conformidad (NC): No cumplimiento a un requisito

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad potencial.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

SACP: Solicitud de correcciones, acciones correctivas o preventivas

9. Anexos

9.1	Solicitud de correcciones, acciones correctivas o preventivas	ITVY-PSGI-ME-01-01
9.2	Estado de correcciones, acciones correctivas o preventivas	ITVY-PSGI-ME-01-02

10. Cambios a esta versión.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	21 de Noviembre 2018	Primera emisión del documento
1	12 de Noviembre 2019	Migración de la referencia de las normas OHSAS 18001:2007 a la ISO 45001:2018; y actualización de la ISO 50001 a su versión 2018.