Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital
Organismo Público Descentralizado de Gobierno del Estado de Hidalgo
Aprender, Emprender, Transformar

Certificado en ISO 9001:2015

GUÍA PRÁCTICA
Cómo documentar una acción correctiva

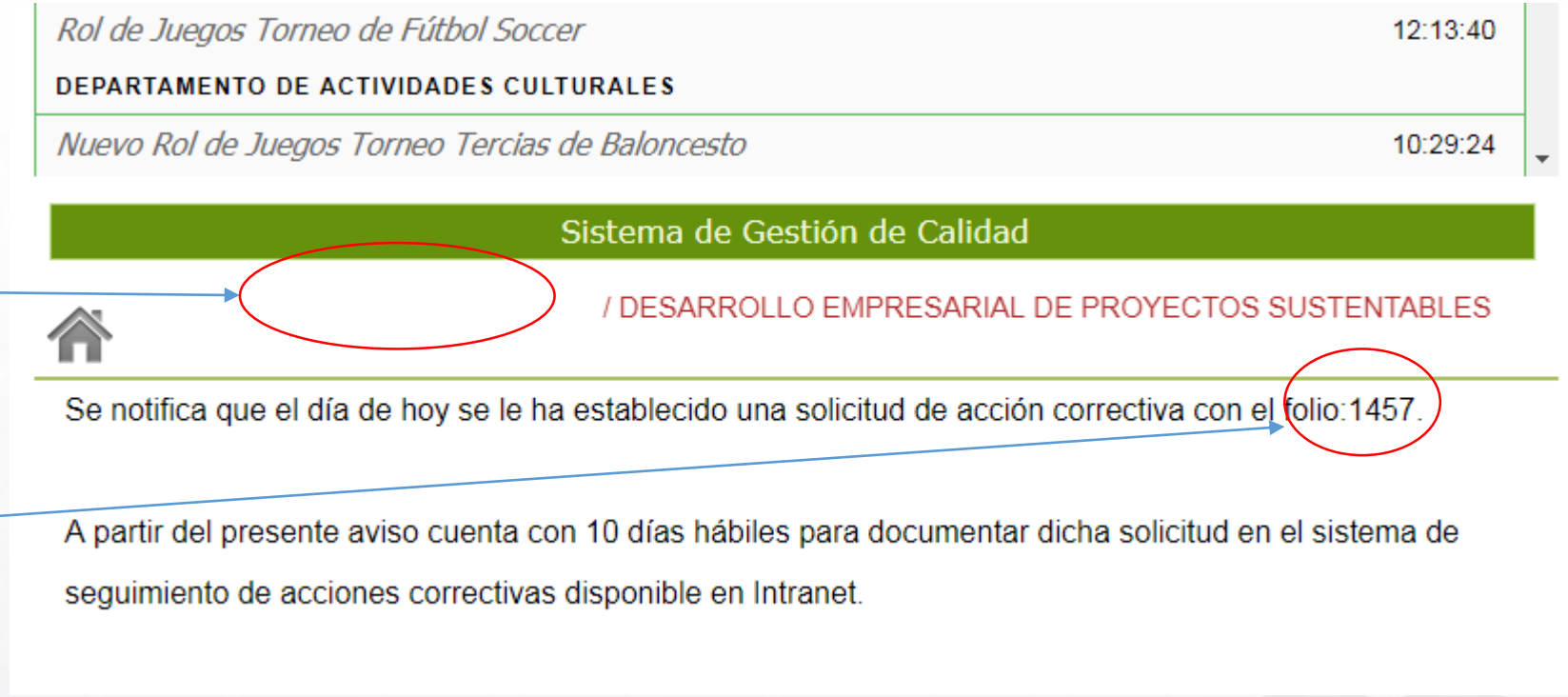
Paso 1: avisos

Verifica en avisos del Sistema de Gestión de Calidad si existe una No conformidad, derivada de alguna inconformidad de algún proceso, **ejemplo: no subir la planificación a tiempo.**

Paso 1

Nombre del colaborador a quien se levantó la no conformidad

Folio de seguimiento

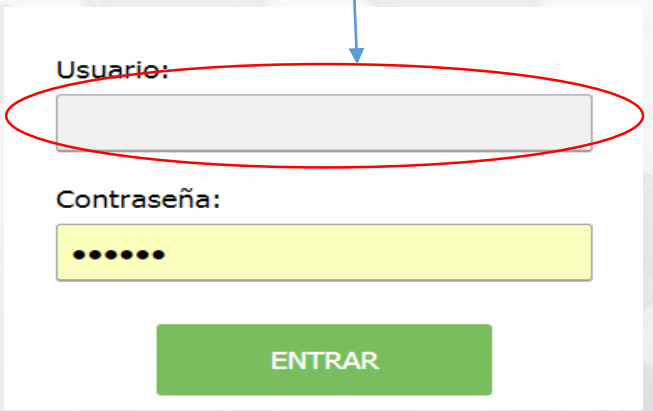


NOTA IMPORTANTE: *Se enviará correo electrónico para reforzar la comunicación por parte del controlador de documentos.*

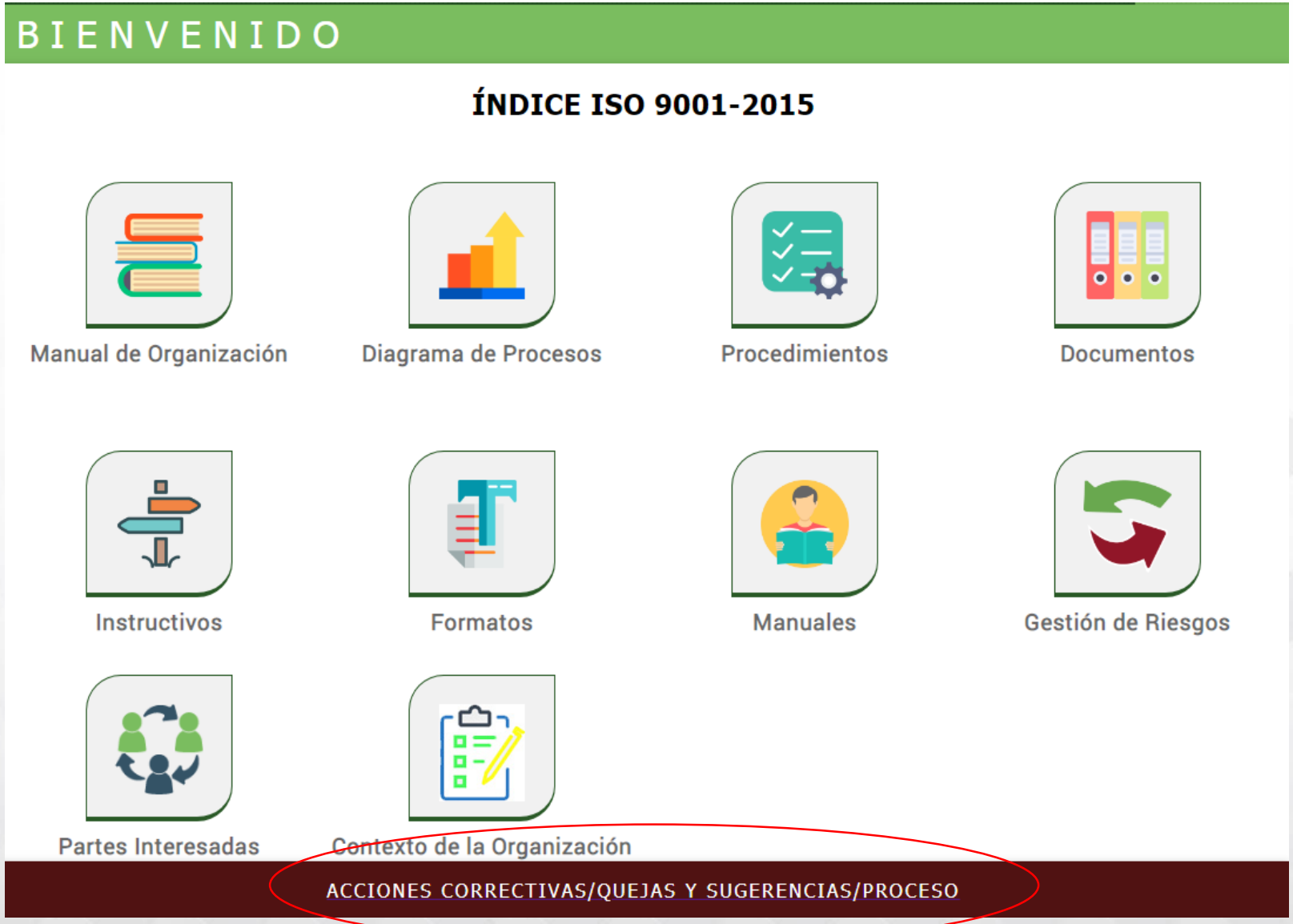
Paso 2: ingresar al sistema de gestión de calidad Ruta: http://10.100.96.5/sgc/

USUARIO DE RED Y CONTRASEÑA

2.3

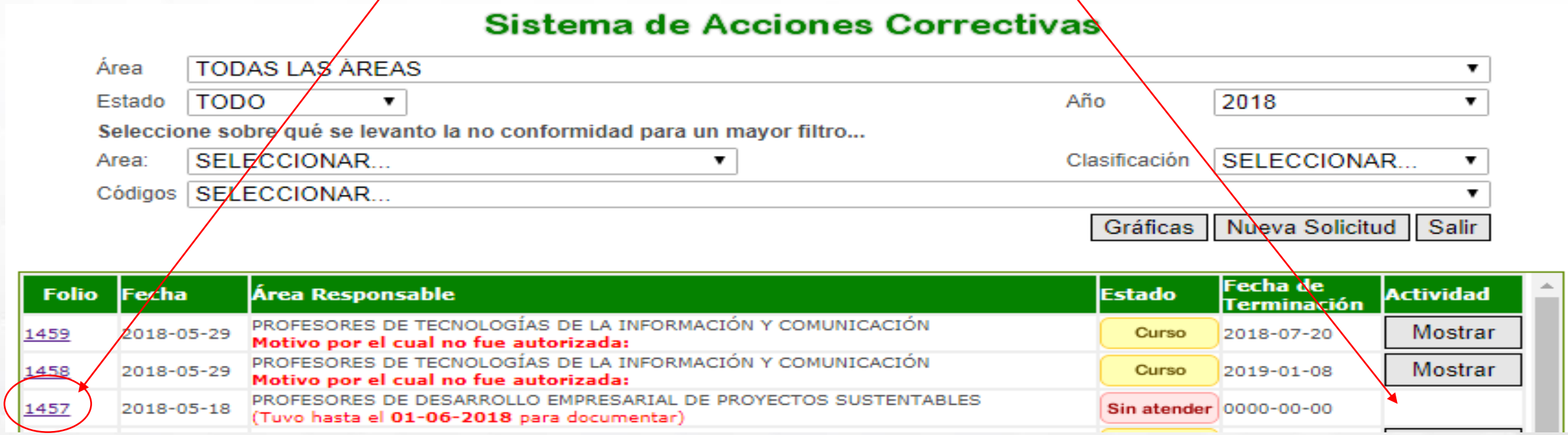


Paso 3: Localizar acciones correctivas



Paso 3: Localizar acciones correctivas

Paso 4: Localizar el folio asignado y dar click en Documentar



Paso 5: Documentar la acción correctiva

En este paso vamos a detectar la causa raíz de la no conformidad (mediante una herramienta), acciones inmediatas (corto plazo) para el eliminar los efectos y acciones que eliminarán la causa raíz (mediano-largo plazo)

5.1 Motivo por el cual se levantó la no conformidad

5.2 Describe la causa raíz de por qué se incumplió en el procedimiento **ejemplo: porque no se subió la planificación a tiempo**

5.3 Para detectar la causa raíz se proponen algunas herramientas, elige la que consideres de mejores resultados

Acceso especial a acciones correctivas

Folio 1457

Área responsable:	Nombre del titular de área responsable:	Fecha:
DESARROLLO EMPRESARIAL DE PROYECTOS		2018-05-18

1. Descripción de la no conformidad:

2. Descripción de la(s) causa(s) de la no-conformidad:(Entregue la documentación necesaria como evidencia)

3. Técnica empleada para identificar la(s) causa(s):(Entregue la documentación necesaria como evidencia)

Tormenta de ideas

4. Actividades inmediatas que realizará para eliminar los efectos de la no-conformidad:

Responsable:	Fecha de terminación:	Comprueba efectividad:
	0000-00-00	

Resultados:

5. Actividades que realizará para eliminar la no-conformidad y su(s) causa(s):

Responsable:	Fecha de terminación:	Comprueba efectividad:
	0000-00-00	

Resultados

Guardar Regresar

5.4 Una vez realizada la técnica para descubrir la causa raíz adjunta el documento en PDF

5.5 Determina las acciones inmediatas para eliminar los efectos como por **ejemplo**: **solicitud de apertura de sistema, oficio a Directora, captura de planeación**

5.6 Fecha límite para realizar las acciones inmediatas

Acceso especial a acciones correctivas

Folio 1457

Área responsable:	Nombre del titular de área responsable:	Fecha:
DESARROLLO EMPRESARIAL DE PROYECTOS		2018-05-18

1. Descripción de la no conformidad:

2. Descripción de la(s) causa(s) de la no-conformidad:(Entregue la documentación necesaria como evidencia)

3. Técnica empleada para identificar la(s) causa(s):(Entregue la documentación necesaria como evidencia)

Tormenta de ideas

4. Actividades inmediatas que realizará para eliminar los efectos de la no-conformidad:

Responsable:	Fecha de terminación:	Comprueba efectividad:
	0000-00-00	

Resultados:

5. Actividades que realizará para eliminar la no-conformidad y su(s) causa(s):

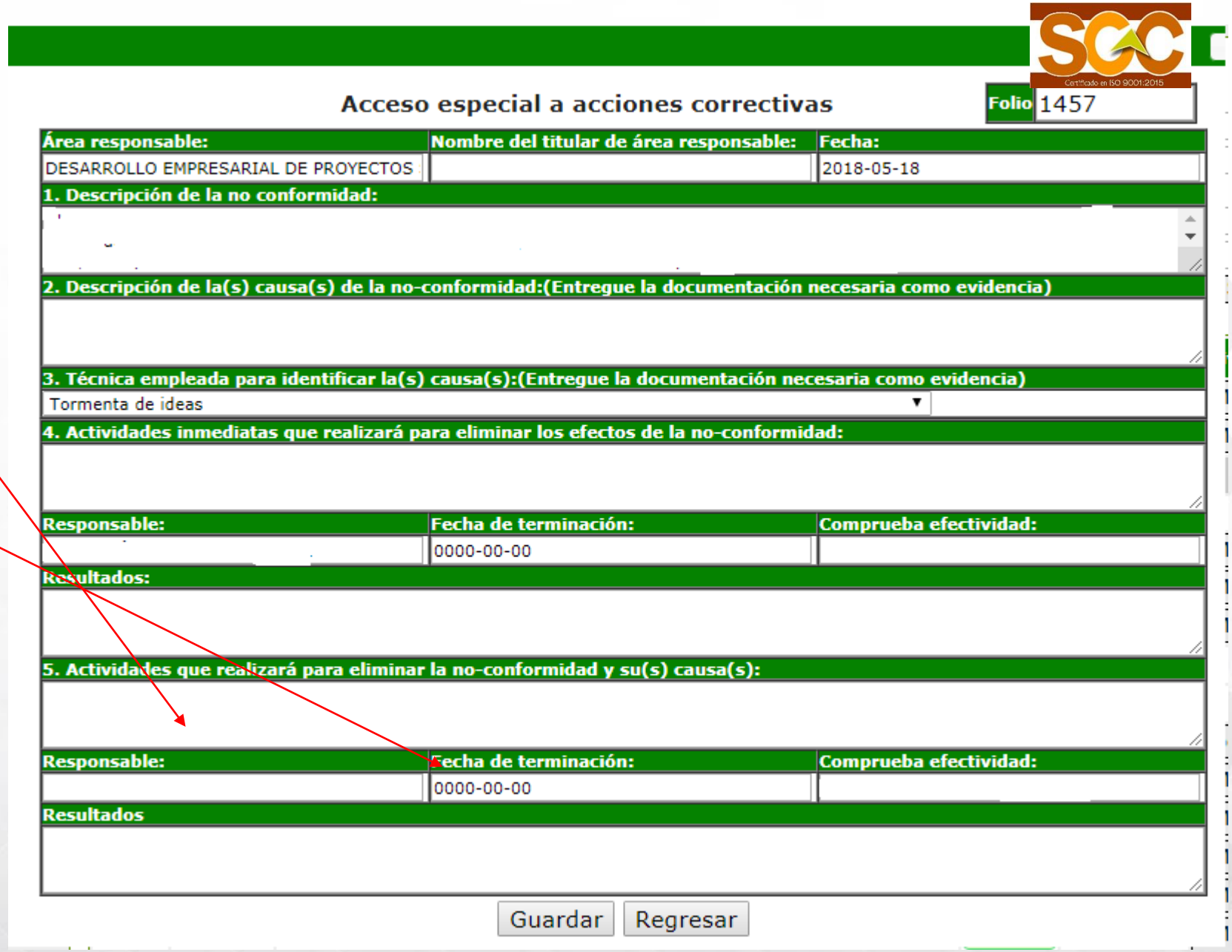
Responsable:	Fecha de terminación:	Comprueba efectividad:
	0000-00-00	

Resultados

Guardar Regresar

5.7 Determina las acciones que eliminarán la causa raíz de la no conformidad (pequeño-mediano-largo plazo), **Ejemplo: cronograma de actividades, curso en línea de planificación del tiempo**

5.8 Fecha límite para realizar las acciones



Acceso especial a acciones correctivas

Folio 1457

Área responsable:	Nombre del titular de área responsable:	Fecha:
DESARROLLO EMPRESARIAL DE PROYECTOS		2018-05-18

1. Descripción de la no conformidad:

2. Descripción de la(s) causa(s) de la no-conformidad:(Entregue la documentación necesaria como evidencia)

3. Técnica empleada para identificar la(s) causa(s):(Entregue la documentación necesaria como evidencia)

Tormenta de ideas

4. Actividades inmediatas que realizará para eliminar los efectos de la no-conformidad:

Responsable:	Fecha de terminación:	Comprueba efectividad:
	0000-00-00	

Resultados:

5. Actividades que realizará para eliminar la no-conformidad y su(s) causa(s):

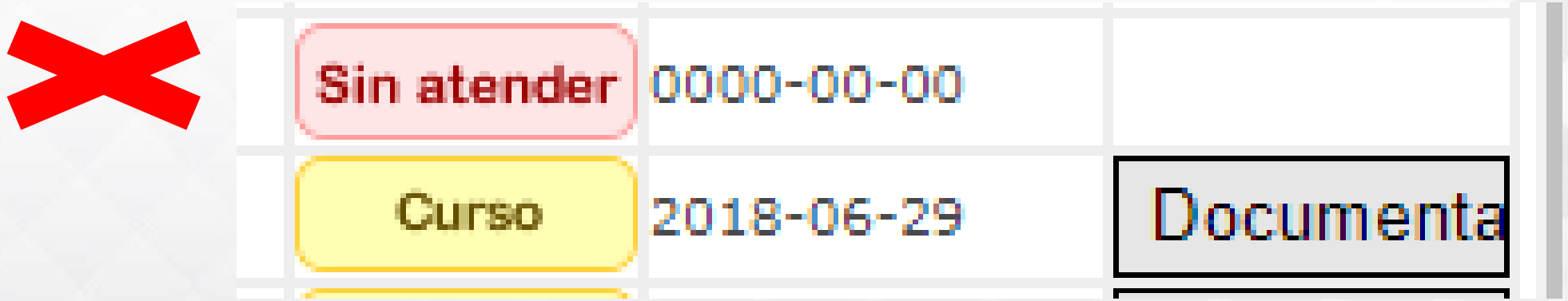
Responsable:	Fecha de terminación:	Comprueba efectividad:
	0000-00-00	

Resultados

Guardar Regresar

IMPORTANTE

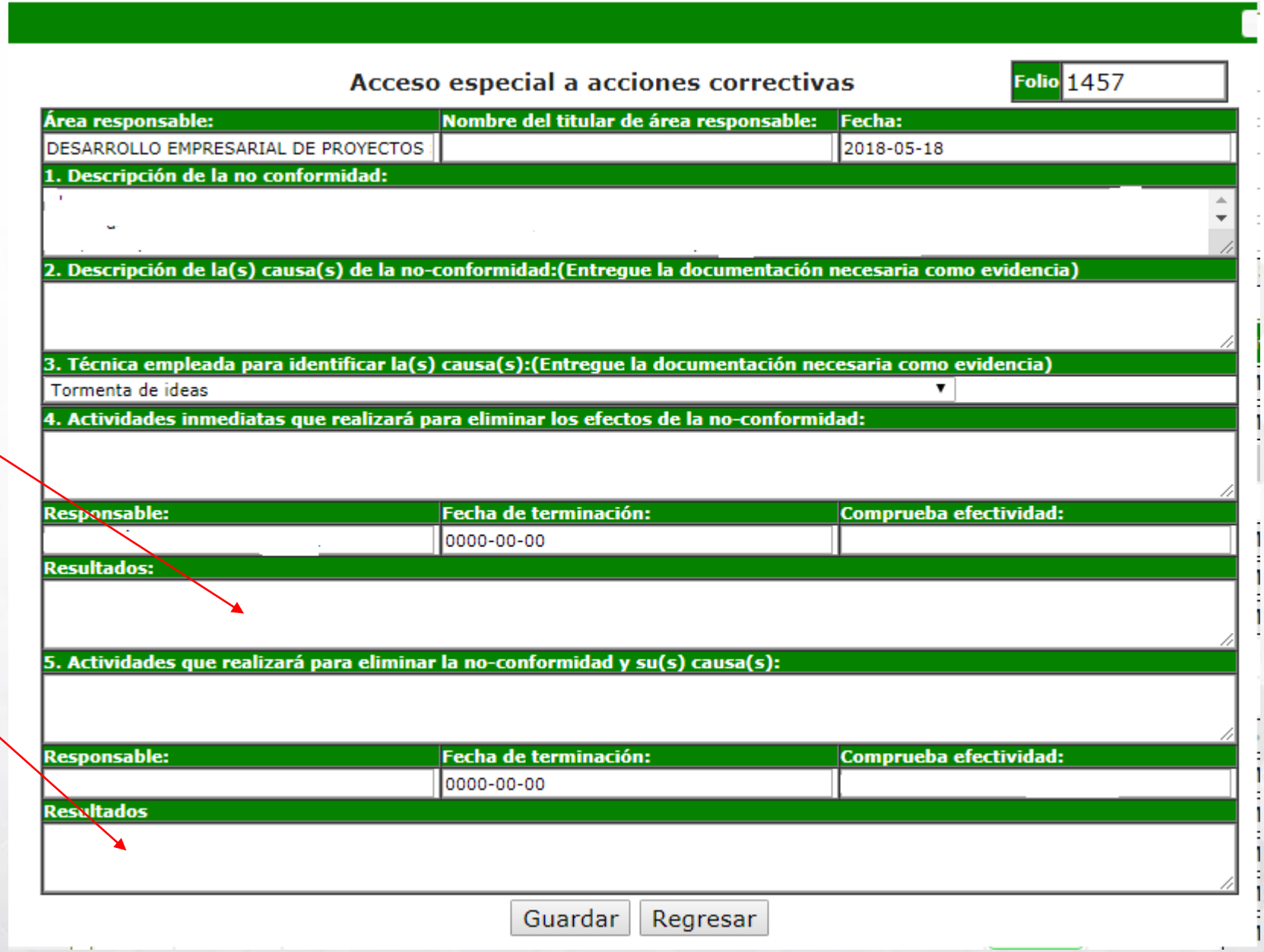
Al registrar los pasos anteriores automáticamente el sistema cambiará de estatus de sin atender a en curso.



6. Documentar Resultados

Para concluir con el proceso de documentar la acción correctiva, es necesario realizar los pasos que a continuación se describen:

6.1 Registra cuales fueron los resultados, ejemplo: se realizaron las actividades planeadas en tiempo y forma enviar evidencias de las actividades por correo electrónico a quien comprueba la efectividad ccp. Al controlador de documentos al correo oflores@utvm.edu.mx



Acceso especial a acciones correctivas

Folio 1457

Área responsable:	Nombre del titular de área responsable:	Fecha:
DESARROLLO EMPRESARIAL DE PROYECTOS		2018-05-18

1. Descripción de la no conformidad:

2. Descripción de la(s) causa(s) de la no-conformidad:(Entregue la documentación necesaria como evidencia)

3. Técnica empleada para identificar la(s) causa(s):(Entregue la documentación necesaria como evidencia)

Tormenta de ideas

4. Actividades inmediatas que realizará para eliminar los efectos de la no-conformidad:

Responsable:	Fecha de terminación:	Comprueba efectividad:
	0000-00-00	

Resultados:

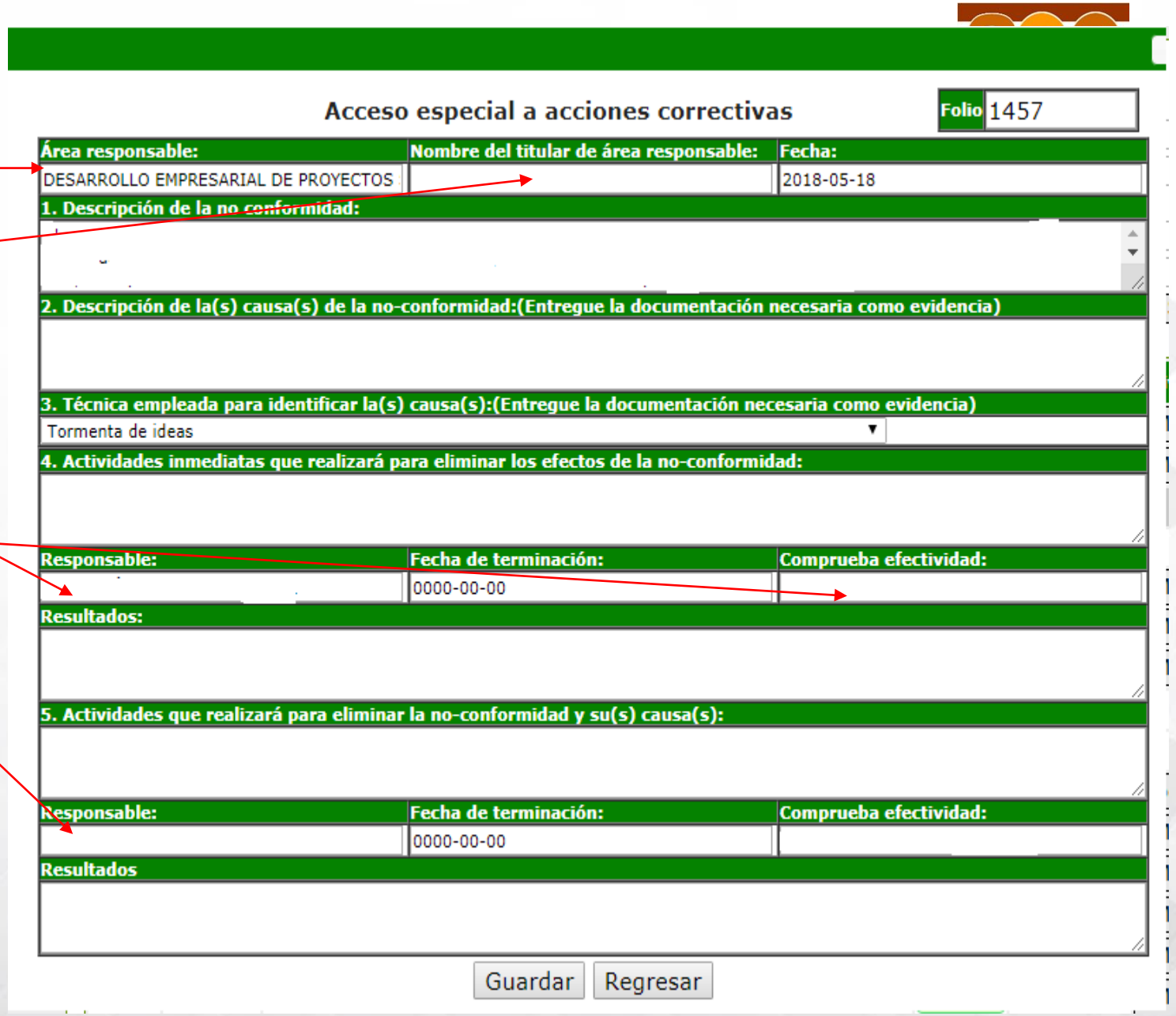
5. Actividades que realizará para eliminar la no-conformidad y su(s) causa(s):

Responsable:	Fecha de terminación:	Comprueba efectividad:
	0000-00-00	

Resultados

Guardar Regresar

- Área a la que pertenece el responsable de documentar la acción.
- Responsable de documentar la acción
- Quien identifica y registra (levanta) la no conformidad



IMPORTANTE

Para concluir el procedimiento es necesario que el que comprueba la efectividad valide las acciones y resultados , así como las evidencias que se envían por correo electrónico , el podrá realizar las observaciones de acuerdo al criterio pero con la justificación aplicable, de tal manera que el seguimiento de la acción correctiva es responsabilidad mutua por lo que es de vital importancia la comunicación entre los involucrados .

No conformidad: incumplimiento de un *requisito.*

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una *no conformidad* y evitar que vuelva a ocurrir.

Fuente: ISO 9000:2015 NMX-CC-9000-IMNC-2015

Sistema de Gestión de Calidad

Mtro. Oscar Flores Candanedo
Coordinador del SGC
Edificio D, Planta baja
E-mail. oflores@utvm.edu.mx
Tel. 01 759 72 3 27 89 al 90 ext. 53 y 9137