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.**

The image shows a screenshot of the UTVM website's navigation menu. The menu items are: INICIO, AVISOS, CORREO INSTITUCIONAL, SERVICIOS EN LINEA, DIRECTORIO, and CALENDARIO. The 'AVISOS' item is circled in red. Below the menu is a banner with logos for UTP (COORDINACIÓN GENERAL DE UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS Y POLITÉCNICAS), the 21st Anniversary of UTVM (Aniversario UTVM), and the UTVM logo. At the bottom of the banner, there are icons for Sistema de Gestión de Calidad, Sugerencias, Documentos, and Calendario. Below the banner, there are two green buttons: '¿Quiénes somos?' and 'Convocatorias mayo – agosto 2018'.

Paso 1

Nombre del colaborador a quien se levantó la no conformidad

Folio de seguimiento

<i>Rol de Juegos Torneo de Fútbol Soccer</i>	12:13:40
DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES CULTURALES	
<i>Nuevo Rol de Juegos Torneo Tercias de Baloncesto</i>	10:29:24

Sistema de Gestión de Calidad

DESARROLLO EMPRESARIAL DE PROYECTOS SUSTENTABLES

Se notifica que el día de hoy se le ha establecido una solicitud de acción correctiva con el folio: 1457.

A partir del presente aviso cuenta con 10 días hábiles para documentar dicha solicitud en el sistema de seguimiento de acciones correctivas disponible en Intranet.

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

Usuario:

Contraseña:

ENTRAR

Paso 3: Localizar acciones correctivas

BIENVENIDO

ÍNDICE ISO 9001-2015

Manual de Organización

Diagrama de Procesos

Procedimientos

Documentos

Instructivos

Formatos

Manuales

Gestión de Riesgos

Partes Interesadas

Contexto de la Organización

ACCIONES CORRECTIVAS/QUEJAS Y SUGERENCIAS/PROCESO

Paso 3: Localizar acciones correctivas

Cerrar sesión

BIENVENIDO

CERRAR

Acciones Correctivas

Quejas y Sugerencias

Quejas y Sugerencias SGC

Desviación al Proceso

© 2017 Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital Carretera Ixmiquilpan-Capula Km. 4, Nith, 42300 Ixmiquilpan, Hgo.

[Sitio web UTVM](#) [Intranet](#)

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

Sistema de Acciones Correctivas

Área:

Estado: Año:

Seleccione sobre qué se levanto la no conformidad para un mayor filtro...

Area: Clasificación:

Códigos:

Folio	Fecha	Área Responsable	Estado	Fecha de Terminación	Actividad
1459	2018-05-29	PROFESORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Motivo por el cual no fue autorizada:	Curso	2018-07-20	Mostrar
1458	2018-05-29	PROFESORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Motivo por el cual no fue autorizada:	Curso	2019-01-08	Mostrar
1457	2018-05-18	PROFESORES DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE PROYECTOS SUSTENTABLES (Tuvo hasta el 01-06-2018 para documentar)	Sin atender	0000-00-00	

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)

Acceso especial a acciones correctivas

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		

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

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		

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

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

IMPORTANTE

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

Sin atender	0000-00-00	
Curso	2018-06-29	Documenta

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			
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="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

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

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