



Código:	P-ByCENED-10.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	1 de 7

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### 1.0 Propósito.

Establecer los mecanismos y controles necesarios para la implementación y seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas que contribuyan a eliminar las causas de las no conformidades o las no conformidades potenciales; así como prevenir su futura ocurrencia en el Sistema de Gestión de la Calidad de la BYCENED.

### 2.0 Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de BYCENED, incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad desde la detección de la no conformidad, la definición de acciones correctivas y/o preventivas cuando sea apropiada, el análisis de la efectividad de las acciones implementadas, hasta el cierre de las acciones preventivas y/o correctivas.

### 3.0 Responsables

*Coordinaciones.-	*Coordinaciones de Área
*Jefaturas.-	Jefaturas de Departamento
RSGC.-	Responsable del SGC
AL.-	Auditor Líder
AI.-	Auditor Interno

### 4.0 Políticas de Operación

4.1 Todas las acciones preventivas y/o correctivas deberán emitirse a partir del análisis de datos de las no conformidades o productos no conformes identificados por las áreas de BYCENED, las cuales provengan de:

- Producto y/o Servicio no conforme.
- Auditorías internas y externas.
- Análisis de Datos.
- Quejas.
- Revisiones por la Dirección.
- Monitoreo, medición y control de procesos.
- Satisfacción del cliente.
- Análisis de riesgos y oportunidades.

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

- Cuando la no conformidad o producto y/o servicio no conforme sea crítico y cause un impacto adverso en el proceso operativo.
- Cuando la no conformidad o producto y/o servicio no conforme haya sido entregado de manera inadvertida al Cliente y esto provoque una queja.
- Cuando la no conformidad haya sido detectada en una auditoría en cualquiera de sus modalidades (interna o externa).
- Cuando se detecten no conformidades potenciales.
- Cuando no se logren los indicadores mínimos necesarios en la encuesta de satisfacción del cliente.



Código:	P-ByCENED-10.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	2 de 7

- 4.3 Los productos y/o servicios no conformes, así como no conformidades detectadas no necesariamente serán susceptibles de aplicársele una acción correctiva y/o preventiva, debiendo de justificar y entregar al responsable de acciones correctivas y/o preventivas mediante oficio las razones de la no procedencia para su registro en Bitácora de Control de Acciones Correctivas y Preventivas P-BCND-05-02.
- 4.4 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.
- 4.5 El período de tiempo requerido para el cierre de las acciones preventivas, dependerá de la naturaleza, complejidad y recursos para su cierre.
- 4.6 El período de tiempo para documentación sobre las acciones será de acuerdo a la siguiente tabla:

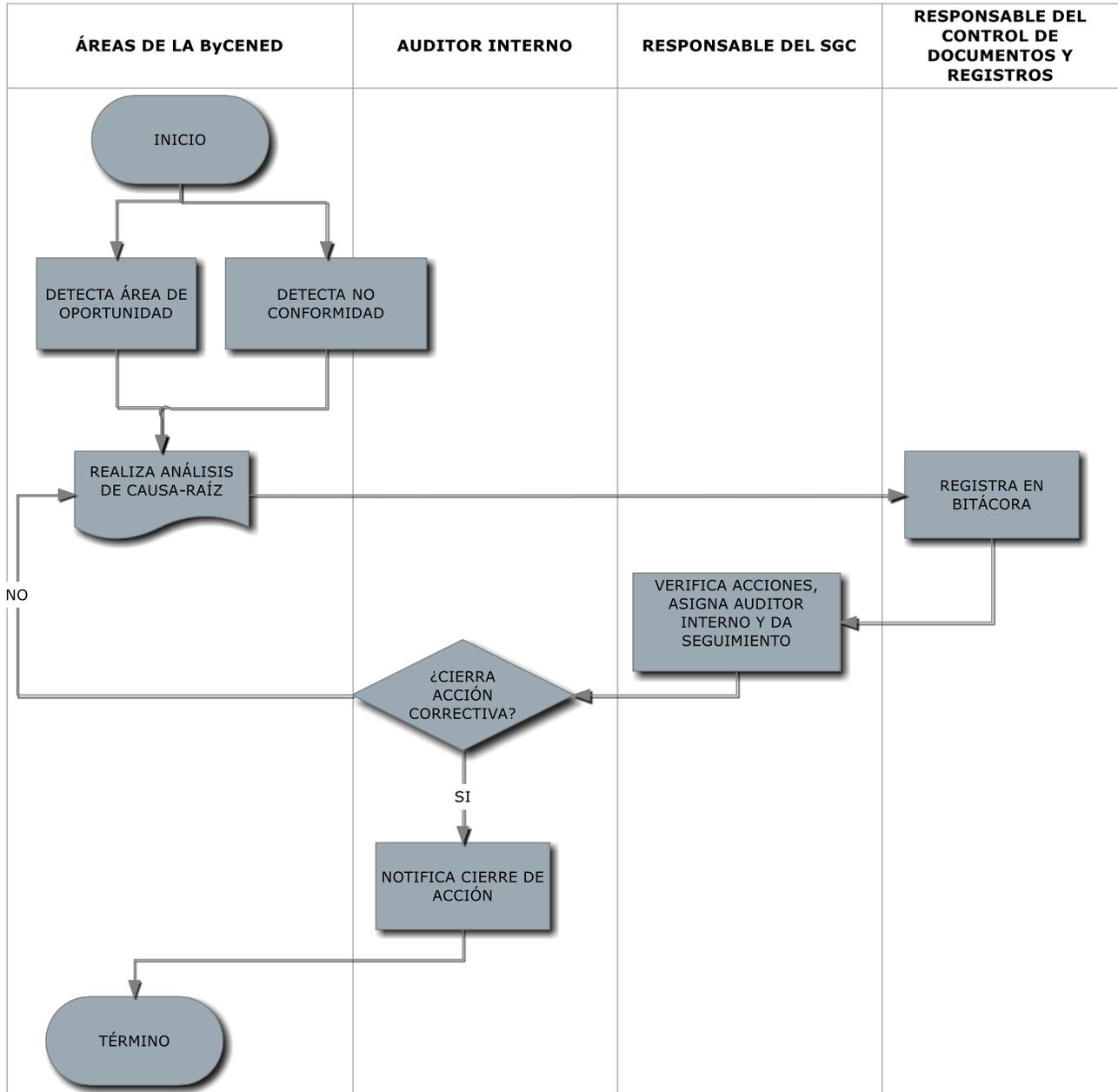
PRIORIDAD	Tiempo para documentar en Máster Web	Tipo de No Conformidad
Normal	5 días hábiles a partir de su detección	Detectada en el proceso, criterio de control de producto no conforme o en el indicador asociado.
Baja		Observación o Acción preventiva
Alta	3 días hábiles a partir de su detección	Detectada en auditoria como hallazgo
Urgente		Detectada en auditoria como no conformidad mayor

- 4.7 Las acciones preventivas y/o correctivas serán cerradas una vez que haya sido implementada la solución definida y verificada su efectividad. Dicha efectividad será verificada por los auditores internos la cual tiene el propósito de eliminar la causa raíz o causa potencial de la no conformidad.
- 4.8 El cierre de las acciones preventivas y/o correctivas, está a cargo del responsable de acciones correctivas y preventivas.
- 4.9 Las acciones correctivas o acciones preventivas deberán registrarse y mantenerse en forma cronológica y generarse el Estadístico acumulado de control de producto y/o servicio No Conforme por parte del responsable de acciones correctivas y preventivas los primeros 3 días hábiles del mes siguiente.
- 4.10 Para las acciones preventivas se deberán determinar acciones para eliminar causas de no conformidades potenciales, prevenir su ocurrencia, revisar y verificar la efectividad de las acciones tomadas.



Código:	P-ByCENED-10.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	3 de 7

5.0 Procedimiento  
Diagrama





Código:	P-ByCENED-10.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	4 de 7

### Descripción detallada del procedimiento.

Responsable	Actividad	Registro
Áreas de la BYCENED	<b>1.0 Detecta no conformidad y/o incumplimiento</b> Detecta la no conformidad ya sea en proceso, producto, servicio, documentos del SGC o incumplimiento a la normatividad vigente.	No Aplica
Auditor Líder / Auditor	<b>2.0 ¿Detectado en auditoría?</b> Si algún auditor detecta alguna no conformidad durante el proceso de auditoría pasa a la actividad 3. De no ser así pasa a la actividad 4.0.	No Aplica
Áreas de la BYCENED	<b>4.0 Registra en Bitácora la acción correctiva o preventiva.</b> Registra en Bitácora de Control de Acciones Correctivas y Preventivas PG-BCND-05-02 la acción correctiva o preventiva	FOR-ByCENED-10.2-02
	<b>5.0 Establece la acción inmediata</b> Establece accione inmediata registrando en el formato de Metodología de 5 pasos FOR-BCND-10.2-03 e inicia proceso de análisis para erradicar la causa raíz de No Conformidad, enviando copia al responsable del SGC para el seguimiento respectivo	FOR-ByCENED-10.2-03
	<b>6.0 Realiza análisis de causa raíz y establece plan de acción.</b> Realiza el análisis de causas para determinar y erradicar la causa raíz de la no conformidad, asigna los responsables de las tareas a realizar y define las fechas compromiso. El dueño de proceso es responsable de dar seguimiento al cumplimiento en las fechas y actividades para asegurar que se elimina la no conformidad o no conformidad potencial.	FOR-ByCENED-10.2-03
	<b>7.0 Verifica resultados obtenidos hasta avanzar los planes de acción al 100%.</b> Verifica los resultados y avance al 100%. Cuando las tareas se han concretado, se anexan los archivos soportes y revisa la evidencia objetiva de la acción.	FOR-ByCENED-10.2-03



Código:	P-ByCENED-10.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	5 de 7

Responsable	Actividad	Registro
Áreas de la BYCENED	<p><b>8.0 ¿Elimina la no Conformidad?</b> Con el seguimiento realizado y en base a los archivos y evidencias de soporte determina si se elimino la no conformidad o no conformidad potencial. No, pasa a la actividad 9.0 Si, pasa a la actividad 10.0 y evalúa la necesidad de adoptar otras acciones para asegurar que la no conformidad vuelva a ocurrir mediante el registro de alguna acción preventiva.</p>	FOR-ByCENED-10.2-03
	<p><b>9.0 Establece nuevo plan de acción y registra nuevo formato de 5 pasos</b> Establece nuevo plan de acción registrando nuevo formato de 5 pasos PG-BCND-05-03 así como la definición de tareas, fechas compromiso y responsable. Regresa a actividad 6.0.</p>	FOR-ByCENED-10.2-03
	<p><b>10.0 Envía la acción a ruta de aprobación</b> Envía la acción correctiva al auditor líder en forma física para su aprobación la cual deberá estar integrada y avanzada al 100% en cada actividad o tarea y contar con los archivos de soporte necesarios para demostrar la efectividad de las acciones tomadas.</p>	FOR-ByCENED-10.2-03
Responsable de acciones correctivas y preventivas	<p><b>11.0 Monitorea y da seguimiento a acciones correctivas y preventivas</b> Monitorea y da seguimiento en Bitácora de Control de Acciones Correctivas y Preventivas FOR-BCND-10.2-02, a las acciones correctivas y preventivas de la BYCENED” para que toda aquella acción que se encuentre al 100% se avance en aprobación para revisar la efectividad por parte de un auditor interno de calidad.</p>	FOR-ByCENED-10.2-02
Auditor Líder	<p><b>12.0 Revisa acción o asigna auditor para verificar efectividad.</b> Revisa las acciones que requieren verificación de efectividad, asigna auditor para hacer esta actividad El auditor designado recibe a través de correo electrónico la asignación de la tarea y la fecha compromiso con la documentación soporte. La revisa y asiste al área operativa para verificar los documentos soporte, así como para retroalimentar al área sobre el resultado de la verificación de efectividad. Informa al auditor líder el resultado obtenido de la revisión de efectividad.</p>	FOR-ByCENED-10.2-03

Responsable	Actividad	Registro
*Auditor Interno	<p><b>13.0 ¿Elimina no conformidad?</b> El auditor revisa la eficacia de las acciones correctivas o preventivas tomadas mediante la evaluación y resultados obtenidos en la acción inmediata, análisis de causas y plan de acción para asegurar que</p>	FOR-ByCENED-10.2-03



# BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE DURANGO

Código:	P-ByCENED-10.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	6 de 7

	<p>existe conformidad contra lo indicado en la norma ISO 9001:2015 y la documentación del SGC de la BYCENED. No elimina la no conformidad, pasa a actividad 9 Si elimina la no conformidad, pasa a actividad 14.</p>	
*Auditor Interno	<p><b>14.0 Notifica a Auditor Líder para aprobación.</b> Notifica a auditor líder para su aprobación quien informa al Responsable de acciones correctivas y preventivas para su cierre.</p>	Correo electrónico
*Auditor Interno	<p><b>15.0 Revisa y cierra acción en Bitácora de Control de Acciones Correctivas y Preventivas</b> Revisa la acción correctiva con los archivos soportes y cierra acción correctiva en Bitácora de Control de Acciones Correctivas y Preventivas FOR-BCND-10.2-02, la cual cambia de *estatus de abierta a cerrada, registrando así los resultados de las acciones tomadas.</p> <p><b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b></p>	FOR-ByCENED-10.2-02

## Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplica)
Manual de calidad	MC-ByCENED-7.5-00
*Procedimiento para el Control de Documentos y Registros	P-ByCENED-7.5-00
*Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	P-ByCENED-8.7-00
*Procedimiento de Auditorías Internas.	P-ByCENED-9.2-00

## 6.0 Registros

Código-Nombre	Responsable de conservarlo	Tiempo de conservación	Forma de Almacenamiento
Bitácora de Control de Acciones Correctivas y Preventivas FOR-ByCENED-10.2-02	DPA	2 años	Por número de auditoría o acción correctiva-preventiva.
Formato de Análisis de causas de 5 pasos FOR-ByCENED-10.2-03	Área que elabora	2 años	Por número de auditoría o acción correctiva-preventiva.

## 7.0 Glosario

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



Código:	P-ByCENED-10.2-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	7 de 7

**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 aquella 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.

## 8.0 Historial de cambios

Número de Revisión	Fecha de liberación	Descripción del cambio
0	31/08/2018	Liberación
1	19/07/2022	Ajustes en las secciones 3.0, 15.0 del procedimiento detallado, 6.0, 7.0 y de BCND a ByCENED en el código

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	DPA	CPSyE	DG