

|                                                                                   |                                                                                                                                |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>Nombre: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas.</b>                                            | <b>Código: ITI-PSGI-SM-04</b> |
|                                                                                   |                                                                                                                                | <b>Revisión: 0</b>            |
|                                                                                   | <b>Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2<br/>ISO 14001:2015 10.2 OHSAS: 18001:2007 6.5.3.2 ISO<br/>50001: 2011 6.6.4</b> | <b>Responsable: RD</b>        |
|                                                                                   |                                                                                                                                | <b>Página 1 de 6</b>          |

## 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 Integrado de Gestión que generen No Conformidades actuales o potenciales, las acciones preventivas solo aplicarán para los procedimientos con referencia a las normas OHSAS 18001:2007 y a ISO 50001:2011.

## 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 de Iguala 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 dueña(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

3.4 El/ El RD 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 ITI-PSIG-SM-04-01.

**Los documentos impresos se consideran “Documentos no controlados” a excepción del que está en resguardo por el RD**

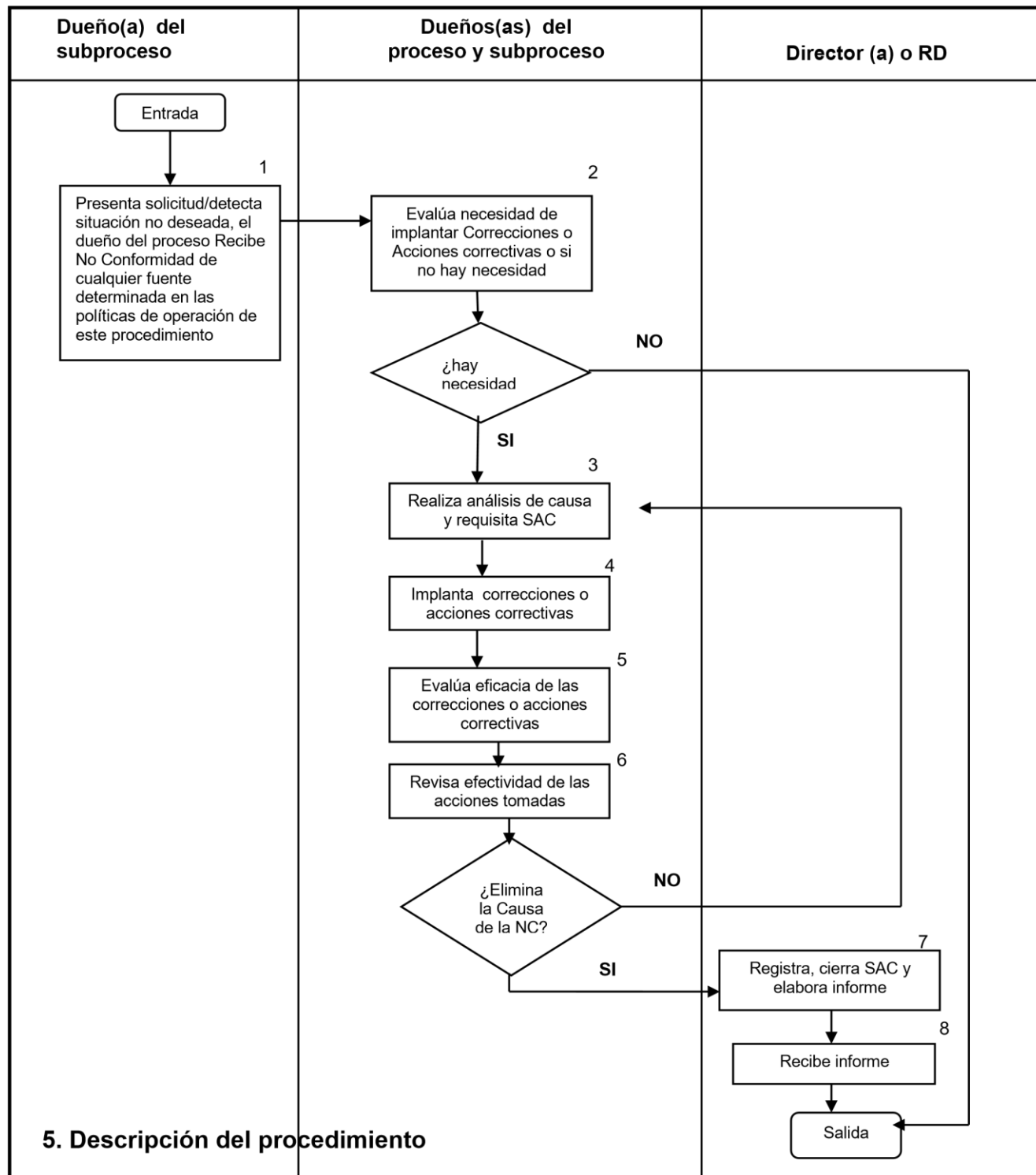
|                                                                                   |                                                                                                                                |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>Nombre: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas.</b>                                            | <b>Código: ITI-PSGI-SM-04</b> |
|                                                                                   |                                                                                                                                | <b>Revisión: 0</b>            |
|                                                                                   | <b>Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2<br/>ISO 14001:2015 10.2 OHSAS: 18001:2007 6.5.3.2 ISO<br/>50001: 2011 6.6.4</b> | <b>Responsable: RD</b>        |
|                                                                                   |                                                                                                                                | <b>Página 2 de 6</b>          |

| CONTROL DE EMISIÓN                                             |                                                                |                                       |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| ELABORÓ                                                        | REVISÓ                                                         | AUTORIZÓ                              |
| I.S.C. Javier Taboada Vásquez<br>Representante de la Dirección | I.S.C. Javier Taboada Vásquez<br>Representante de la Dirección | LIC. Areli Bárcenas Nava<br>Directora |
| Firma:                                                         | Firma:                                                         | Firma:                                |
| Fecha: 20/06/2016                                              | Fecha: 25/06/2016                                              | Fecha: 12/02/2018                     |

**Los documentos impresos se consideran “Documentos no controlados” a excepción del que está en resguardo por el RD**

|                                                                                   |                                                                                                                       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | Nombre: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas.                                          | Código: ITI-PSGI-SM-04 |
|                                                                                   |                                                                                                                       | Revisión: 0            |
|                                                                                   | Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2<br>ISO 14001:2015 10.2 OHSAS: 18001:2007 6.5.3.2 ISO<br>50001: 2011 6.6.4 | Responsable: RD        |
|                                                                                   |                                                                                                                       | Página 3 de 6          |

#### 4. Diagrama del procedimiento



Los documentos impresos se consideran “Documentos no controlados” a excepción del que está en resguardo por el RD

|                                                                                   |                                                                                     |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>Nombre: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas.</b> | <b>Código: ITI-PSGI-SM-04</b> |
|                                                                                   |                                                                                     | <b>Revisión: 0</b>            |
|                                                                                   | <b>Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2</b>                                  | <b>Responsable: RD</b>        |
|                                                                                   | <b>ISO 14001:2015 10.2 OHSAS: 18001:2007 6.5.3.2 ISO 50001: 2011 6.6.4</b>          | <b>Página 4 de 6</b>          |

| <b>Secuencia de etapas</b>                                                                                                                                                             | <b>Actividad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Responsable</b>                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 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 | 1.1 Las situaciones no deseadas encontradas por cualquier persona que labore en el ITI se presentan al responsable del área correspondiente (dueño del subproceso)<br>1.2 El dueño(a) del subproceso detecta la situación no deseada y la redacta en el formato de solicitud de acciones correctivas o preventivas. (ITI-PSIG-SM04-01)<br>1.3 El dueño(a) del subproceso da tratamiento a la No Conformidad emitida a través del formato de solicitud de acciones correctivas o preventivas (ITI-PSIG-SM-04-01)                                                                                                                                           | Personal del ITI o Dueño(a) del subproceso |
| 2. Evalúa necesidad de implantar Correcciones o Acciones Correctivas o Preventivas.                                                                                                    | 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.<br>2.2 Si se llevara a cabo una corrección se informará al RD para su control y liberación.<br>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.                                                                                                                                                                                                                                   | Dueños(as) del proceso y subproceso        |
| 3. Realiza análisis de causa y requisita SAC o SAP                                                                                                                                     | 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<br>3.2 Elabora Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva y definen las Correcciones o Acciones Correctivas o Preventivas a implantar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dueños(as) del proceso y subproceso        |
| 4. Implanta Correcciones, Acciones Correctivas o Preventivas.                                                                                                                          | 4.1 Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir.<br>4.2 Para las Correcciones, se llevarán a cabo las acciones inmediatas necesarias, para prevenir la posible ocurrencia de No Conformidades.<br>4.3 En caso que se trate de una oportunidad de mejora se llevarán a cabo las acciones preventivas necesarias.<br>4.3 Da seguimiento a las acciones tomadas y supervisa que las acciones determinadas en la SACP se hayan implementado.<br>4.4 Registra resultados de las acciones tomadas e informa de manera periódica al RD acerca de los resultados para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia | Dueños(as) del proceso y subproceso        |

**Los documentos impresos se consideran “Documentos no controlados” a excepción del que está en resguardo por el RD**

|                                                                                   |                                                                                                                                |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>Nombre: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas.</b>                                            | <b>Código: ITI-PSGI-SM-04</b> |
|                                                                                   |                                                                                                                                | <b>Revisión: 0</b>            |
|                                                                                   | <b>Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2<br/>ISO 14001:2015 10.2 OHSAS: 18001:2007 6.5.3.2 ISO<br/>50001: 2011 6.6.4</b> | <b>Responsable: RD</b>        |
|                                                                                   |                                                                                                                                | <b>Página 5 de 6</b>          |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 5. Evalúa eficacia de acciones correctivas.    | 5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas.<br><br>5.2 Solicita a los miembros del Comité del SIG que revisen dicha efectividad.                                                                                                                                                                                                             | Dueños(as) del proceso y subproceso |
| 6. Revisa Efectividad de las Acciones Tomadas. | 6.1 Revisa la efectividad de las Correcciones, Acciones Correctivas o Preventivas implantadas, informa al RD.<br><b>SI</b> son efectivas informa al RD para que registre el avance y/o cierre la SACP.<br><b>NO</b> 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 (ITI-PSIGSM-04-01) y Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas.<br>7.2 Informa al Director acerca del estado de las Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas.<br><br>NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. | RD                                  |
| 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 SIG 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 acciones correctivas o preventivas | ITI-PSIG-SM-04-01        | Oficina del Departamento en carpeta por folio | 1 año después de cerrar las acciones | Representante de Dirección |

**Los documentos impresos se consideran “Documentos no controlados” a excepción del que está en resguardo por el RD**

|                                                                                   |                                                                                                                                |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>Nombre: Procedimiento de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas.</b>                                            | <b>Código: ITI-PSGI-SM-04</b> |
|                                                                                   |                                                                                                                                | <b>Revisión: 0</b>            |
|                                                                                   | <b>Referencia a las normas ISO: 9001:2015 10.2<br/>ISO 14001:2015 10.2 OHSAS: 18001:2007 6.5.3.2 ISO<br/>50001: 2011 6.6.4</b> | <b>Responsable: RD</b>        |
|                                                                                   |                                                                                                                                | <b>Página 6 de 6</b>          |

## 8. Glosario

**No conformidad:** 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.

## 9. Anexos

## 10. Cambios a esta versión.

| <b>Numero de<br/>revisión</b> | <b>Fecha de la<br/>actualización</b> | <b>Descripción del cambio</b> |
|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
|                               |                                      |                               |

**Los documentos impresos se consideran “Documentos no controlados” a excepción del que está en resguardo por el RD**