



## PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS

---

### 1 OBJETIVO

Establecer la metodología para la detección, control y seguimiento de las acciones correctivas y/o de mejora necesarias para el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Buena Tierra.

### 2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y los procesos que lo integran, para atender cualquier no conformidad existente o potencial y prevenir su ocurrencia o recurrencia, así como atender cualquier mejora u observación.

### 3 DEFINICIONES

**Requisito:** Resultado y/o actividad requerido, necesario y planificado al que se debe dar cumplimiento.

**No Conformidad:** Cualquier deficiencia o incumplimiento de los requisitos del SGC del CBT. Diferencia entre los resultados obtenidos y los indicadores establecidos de acuerdo con los criterios o evidencias preestablecidas.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable y evitar que vuelva a ocurrir.

**Acción de Mejora u Observación:** Acción tomada para mejorar el desempeño del proceso o del sistema sin la necesidad de haber identificado una no conformidad real o potencial.

**Efectividad:** Grado en el que los procesos cumplen con los requisitos y alcanzan los resultados planificados o se realizan las actividades programadas, con los recursos disponibles.

**Riesgo:** Hace referencia a los efectos que pueden ocasionar sobre los objetivos las incertidumbres, siendo estas situaciones en las que falta de información, conocimiento y comprensión de un suceso, su probabilidad de que ocurra y las consecuencias.

**Dueños de Proceso:** Personal que cuenta con plan de calidad y/o seguimiento y medición.

### 4 REFERENCIAS

- 4.1 Normas ISO 9000:2015 y 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015
- 4.2 Planes de calidad.
- 4.3 RD-PC-03 Procedimiento de Auditorías Internas.
- 4.4 RD-PC-04 Procedimiento para el control del servicio No Conforme.
- 4.5 DG-PO-03 Procedimiento para la Atención a Quejas.

### 5 RESPONSABLES

- 5.1 Dueños de Procesos que integran el SGC
- 5.2 Dirección de Calidad
- 5.3 Control y Gestión de Calidad
- 5.4 Dirección y Subdirección Académica
- 5.5 Dirección de Administración

### 6 FORMATOS /REGISTROS

- 6.1 RD-RG-08 Acción Correctiva
- 6.2 RD-RG-08 Anexo de Acciones Complementarias
- 6.3 RD-RG-10 Seguimiento y Medición del Proceso
- 6.4 RD-RG-11 Seguimiento de acción correctiva
- 6.5 RD-RG-27 Análisis y Seguimiento de Acciones Correctivas



## PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS

### 7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

NP	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
1	Dueños de Proceso	<p><b>IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>            Identifique la oportunidad de mejora, la no conformidad detectada según las diversas fuentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimientos de los requisitos legales y reglamentarios. (Planificación de los Objetivos de Calidad DG-RG-01)</li> <li>• Cuando los objetivos o resultados planificados no se alcanzan. (Planes de Calidad)</li> <li>• Servicios No conformes, Baja de alumnos por causas imputables al servicio, Reclamaciones y quejas del cliente y de otras partes interesadas que han sido identificadas.</li> <li>• Resultados de las evaluaciones al CBT (padres de familia, alumnos y colaboradores)</li> <li>• Las no conformidades identificadas en el <b>Seguimiento y Medición RD-RG-10</b> de los procesos.</li> <li>• Auditorías internas y auditorías externas al SGC.</li> <li>• Resultados de la Revisión al SGC</li> <li>• Evaluación de desempeño del personal.</li> <li>• Sugerencias de mejoramiento por parte de los responsables de procesos.</li> <li>• Problemas identificados por los empleados.</li> <li>• Observaciones de los superiores (Consejo) por bajas de alumnos o reclamaciones.</li> </ul>	ENTRADA
2	Dueños de Proceso	<p>Documenta la acción correctiva en el formato de <b>ACCIÓN CORRECTIVA de forma inmediata</b>, expone los resultados no alcanzados (no conformidad) y las acciones preventivas de contención que se tomaron (cuando aplique)            Designa al personal que integrara al grupo interdisciplinario (cuando aplique), para el análisis de la no conformidad identificada</p>	
3	Dueños de Proceso / Grupo Interdisciplinario	<p>a) Determinan la causa raíz de la no conformidad detectada y los efectos de la misma, utilizando los métodos de lluvia de ideas, los 5 porqués o A3 problem solving.            b) Una vez definidas y agrupadas las causas, se procede a plantear las posibles soluciones. Elaboran un plan de trabajo para eliminar la causa y efectos de la no conformidad en el que deberán detallar el plan de acciones, el responsable de realizarlo, fecha de implementación y fechas de verificación.            c) Determinar si es necesario ponerse en contacto con los padres de familia y/o alumnos para solicitar información sobre el servicio prestado; o con los proveedores externos para que tomen conciencia de la no conformidad.            d) Establecen los criterios de aceptación, verificación y/o control, así como la fecha para verificar su efectividad.</p>	
4	Dueño del Proceso	<p>Define una o más estrategias y acciones para eliminar las causas del problema. Entrega en los <b>próximos 5 días hábiles</b>, la o las <b>ACCIONES CORRECTIVAS y SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> (en electrónico) a su director (Dir. y/o Subdir. Académica o Dir. de Administración) según corresponda, para autorización y aprobación.</p>	DESARROLLO
5	Dir. y/o Subdir. Académica / Dir. de Admón.	<p>a) Revisa <b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> y aprueba las <b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>, registrándolas en el formato de <b>Seguimiento de Acción Correctiva RD-RG-11</b> para su control.            b) Envía al SGC las <b>ACCIONES CORRECTIVAS y SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> (en electrónico), en las fechas acordadas.</p>	
6	Control y Gestión de Calidad.	<p>Recibe y revisa las <b>ACCIONES CORRECTIVAS y SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> para retroalimentación y comentarios con el Director o Subir. Académico y Administrativo según corresponda.</p>	
7	Dir. y/o Subdir. Académica / Dir. de Admón.	<p>Revisa la retroalimentación y los comentarios con el dueño del proceso, para determinar los cambios necesarios.</p>	
8	Dueño del Proceso	<p>Si hay cambios o correcciones los realiza e Imprime la(s) <b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> y entrega para autorización y firma del Director y/o Subdirector del área, según aplique, una vez autorizada(s) deberán <b>enviarla(s) en digital y llevarla(s)</b> para firma de Control y Gestión de Calidad.</p>	



## PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS

9	Control y Gestión de Calidad	Será responsable de revisar y firmar todas las <b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> , registrándolas en el formato de <b>Seguimiento de Acción Correctiva RD-RG-11</b> para su control.	SALIDA
10	Dirección de Calidad	Será responsable de revisar y firmar la o las <b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> , siempre que procedan de Auditorías Externas y Auditorías Internas.	
11	Dueño del Proceso	a) Da seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo de acuerdo a las fechas compromiso, establecidas en el formato <b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> y documenta con evidencia los resultados. b) Si la Acción fue efectiva, debe dar cierre a las acciones firmándolas, solicita firma del Director o Subdir. Académico y Administrativo entregando evidencias de los resultados para validar la efectividad. Si la acción es cerrada como <u>Parcialmente efectiva</u> o <u>No efectiva</u> , se deberá abrir el <b>ANEXO DE ACCIONES COMPLEMENTARIAS RD-RG-08</b> , con un nuevo plan de trabajo o estrategia y criterios de aceptación.	
12	Dir. y/o Subdir. Académica / Dir. de Admón.	Verifica la realización de las acciones para validar la efectividad y firma para cierre o apertura del <b>ANEXO DE ACCIONES COMPLEMENTARIAS RD-RG-08</b> , registrando en el <b>Seguimiento de Acción Correctiva RD-RG-11</b> .	
13	Dueño del Proceso	Entrega a Control y Gestión de la Calidad para firma de cierre o apertura del <b>ANEXO DE ACCIONES COMPLEMENTARIAS RD-RG-08</b> con las evidencias que soportan los criterios de verificación.	
14	Control y Gestión de Calidad.	Da seguimiento al cierre de las acciones correctivas y/o anexos verificando la efectividad y registra en el <b>Análisis y Seguimiento de acciones correctivas RD-RG-27</b>	
15	Dirección de Calidad	Revisa el seguimiento y estatus de la acciones en el <b>Seguimiento de Acción Correctiva RD-RG-11</b> firmando el <b>Análisis y Seguimiento a Acciones correctivas RD-RG-27</b> .	
16	Dir. de Calidad / Control y Gestión de Calidad.	Reporta al Consejo de Administración sobre el estatus de las Acciones Correctivas, analizadas con base en el impacto de la incidencia y las No conformidades detectadas en el <b>Informe de la Revisión al SGC DG-RG-02</b> .	

### 8 CONSIDERACIONES GENERALES

Los dueños de proceso y sus equipos de trabajo determinan y ejecutan las acciones para prever, corregir, mitigar y/o eliminar las No Conformidades detectadas en la prestación del servicio y se documentan en el formato de **ACCIÓN CORRECTIVA RD-RG-08** y **ANEXO**.

Al llenar el formato **ANEXO DE ACCIONES COMPLEMENTARIAS RD-RG-08**, se deberá hacer referencia al N° consecutivo de la acción correctiva de origen y añadir una letra en el anexo, ejemplo:

No. Consecutivo 1

No. Consecutivo de Referencia (añadir letra) 1A

Cuando sea necesario el Dueño del proceso se pondrá en contacto con los padres de familia o alumnos a fin de mitigar la no conformidad o con los proveedores externos para que tomen conciencia y acciones sobre la no conformidad, buscando evitar que cuestiones similares vuelvan a suceder en el futuro.

Si el SGC sufriera cambios a partir de la implementación de acciones correctivas o de mejora (procedimientos, instrucciones de trabajo, política de calidad u objetivos, etc...) el SGC será responsable de coordinar dichos cambios.

Los dueños de proceso deberán contar con una carpeta física donde archivarán las acciones correctivas con sus evidencias. Verificando que tengan todas las firmas de apertura y cierre.

El SGC mantiene copia electrónica de los registros y seguimiento a las **ACCIONES CORRECTIVAS**, para su revisión, verificación y cierre, para efectos del Informe de revisión al SGC.



PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS

**METODOS PARA IDENTIFICACION DE CAUSAS**

• **LLUVIA DE IDEAS**

Estructurada: cada persona del grupo debe dar una idea, cuando le toque el turno de participar, en el caso de no aportar alguna deberá esperar su turno en la vuelta siguiente.

No estructurada: Los miembros del grupo aportan ideas tan pronto como se le viene a la mente.

Aplicación:

- a) Se debe escoger un moderador.
- b) Se debe concretar el tema que se va a tratar.
- c) Se debe solicitar ideas a los participantes (en el proceso de generación de ideas no está permitido evaluar las ideas, ni criticar, ni minimizarlas)
- d) Cuando se agote la generación de ideas se procede a clasificarlas y a efectuar un análisis crítico para asegurar que todas las ideas se comprenden y destacar las que no son convenientes.
- e) Para la selección es importante considerar las ideas más significativas y factibles (si no hay consenso se procede a votar para la selección definitiva de ideas).

• **METODO DE LOS 5 POR QUE'S**

Es una herramienta de análisis de causa – efecto, es útil para encontrar la causa raíz, cuando se requiere un análisis más profundo y cuando existen muchas causas.

Ante la presencia de un problema hacemos 5 veces seguidas la pregunta ¿Por qué? (se termina de realizar esta pregunta cuando no haya más respuestas, puesto que esto nos indica que ya identificamos la causa del problema).


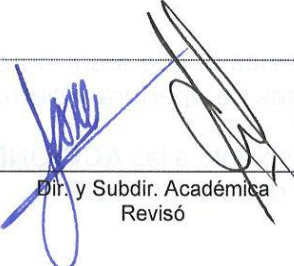


• **METODO A3 PROBLEM SOLVING**

El **Método A3 Problem Solving** es un método reconocido por su eficacia, tanto para atacar los problemas como para promover la mejora continua. Implica una forma de pensar y de actuar que promueve la implicación de las personas y el equipo de trabajo.

- 1. Definir el problema
- 2. Analizar las causas
- 3. Generar y decidir las soluciones
- 4. Implementar las soluciones
- 5. Validar y aprender

Si la **ACCIÓN CORRECTIVA** aplicada no cumple con los requisitos de una solución adecuada a la no conformidad detectada, Control y gestión de la Calidad la regresa a la Dirección y/o Subdir. Académica o Dir. Administración para que el dueño del proceso realice los cambios necesarios.

El SGC cuando se requiera o se considere pertinente evalúa la ejecución de la acción correctiva y asesora al responsable del proceso en las acciones a tomar y los plazos establecidos. Se realizan tantos seguimientos como sean necesarios para verificar la eficacia de las acciones.

				Septiembre, 2022
Control y Gestión de Calidad Emitió	Dir. y Subdir. Académica Revisó	Dir. de Administración Revisó	Dir. Calidad Revisó y Aprobó	Fecha de emisión