	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	HOJA 1 DE 9
		Código del Documento: CI-10.2-02
		Fecha de Emisión: 12/08/14
		No. de Revisión: 02

1. Objetivo

Definir los pasos a seguir cuando se presenta una no conformidad o no conformidad potencial e implantar acciones correctivas para evitar su recurrencia.

2. Alcance

Aplica a todas las áreas involucradas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Responsabilidades


Puesto	Responsabilidades Generales
3.1 Contralor interno.	3.1.1 Documenta la no conformidad.
	3.1.2 Convoca a involucrados.
	3.1.3 Da seguimiento a las acciones propuestas y verifica su efectividad.
	3.1.4 Realiza modificaciones en procedimientos e instructivos.
	3.1.5 Realiza el cierre de las no conformidades.
	3.1.6 Elabora mensualmente el indicador de acciones correctivas.
3.2 Coordinadores / Responsables de Proceso.	3.2.1 Identifican no conformidades potenciales y avisa al coordinador para que la documente.
	3.3.1 Realizan la corrección inmediata y analizan e investigan la causa-raíz de las no conformidades.
	3.3.2 Determinan e implementan las acciones correctivas.

4. Políticas

- 4.1 Es obligación de los involucrados participar en el análisis para la determinación de las acciones Correctivas y Preventivas
- 4.2 Las acciones correctivas solo pueden reprogramarse en tres ocasiones como máximo.
- 4.3 Las acciones correctivas deben definirse de acuerdo al efecto y magnitud del problema.
- 4.4 Proporcionar copia de los compromisos a todos los participantes en dicha reunión de trabajo.
- 4.5 Los involucrados en el proceso deben proporcionar y llevar la información requerida para el adecuado análisis de la causa raíz del problema, y prepararla un día antes de la reunión.
- 4.6 Las no conformidades se cierran cuando las acciones correctivas demuestran su efectividad.
- 4.7 Todas las Acciones Correctivas cerradas; deberán mostrar la evidencia de su cierre.

5. Definiciones.


Términos mencionados en este Documento	
Término	Definición
5.1 Corrección	Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada, con el propósito de dar una respuesta inmediata al Cliente externo o interno.
5.2 Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable, con el fin de evitar su recurrencia.

 <p>ESTADOS UNIDOS MEXICANOS EXEQUENTIA SAN LUIS POTOSÍ</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	HOJA 2 DE 9
		Código del Documento: CI-10.2-02
		Fecha de Emisión: 12/08/14
		No. de Revisión: 02

5.3 No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
5.4 SGC	Sistema de Gestión de Calidad.

6. Desarrollo

No	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Coordinadores / Involucrados / Responsables del Proceso	Identifican la no conformidad a partir de los indicadores de sus procesos, revisiones directivas, resultados de auditorías internas y externas, encuestas de satisfacción de clientes, quejas o de cualquier otra fuente de información e informan al Contralor interno	N/A
2	Contralor interno	Verifica y documenta la no conformidad reportada.	Reporte de No-Conformidades y Acciones Correctivas CI-10.2-02.00-01 Anexo 10.1
3	Contralor interno	Convoca a los involucrados para realizar el análisis Causa-Raíz de la No Conformidad.	N/A
4	Involucrados / Responsables del proceso.	Realizan la acción inmediata y Analiza e investiga la Causa-raíz que origina la No Conformidad que detectó o que se le notificó, en conjunto con los involucrados del área o proceso , utilizando la herramienta de Diagrama de Causa-Efecto.	Reporte de No-Conformidades y Acciones Correctivas CI-10.2-02.00-01 Anexo 10.1
5	Involucrados / Responsables del proceso.	Una vez encontrada la Causa-Raíz determinan las acciones correctivas para prevenir su recurrencia y se documentan en el Plan de Acción y entregan al Coordinador para su seguimiento.	Plan de Acción CI-10.2-02-00-02 Anexo 10.2
6	Involucrados / Responsables del proceso.	Determinadas las acciones correctivas, son implementadas por cada uno de los responsables de los procesos.	Plan de Acción CI-10.2-02-00-02 Anexo 10.2
7	Contralor interno	Verifica que las acciones correctivas propuestas se realicen por cada uno de los involucrados. Si las acciones correctivas son efectivas, se verifica si tienen que realizar cambios en los Procedimientos o Instrucciones de Trabajo. En caso de que las acciones no sean efectivas, se convoca nuevamente a involucrados, para realizar un nuevo análisis para encontrar la causa raíz a la no conformidad.	Reporte de No-Conformidades y Acciones Correctivas CI-10.2-02.00-01 Anexo 10.1 Plan de Acción CI-10.2-02-00-02 Anexo 10.2

 <p>ESTADOS UNIDOS MEXICANOS</p> <p>LEGISLATURA</p> <p>SAN LUIS POTOSÍ</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	HOJA 3 DE 9
		Código del Documento: CI-10.2-02
		Fecha de Emisión: 12/08/14
		No. de Revisión: 02

8	Contralor interno	Da seguimiento a las acciones correctivas propuestas abiertas hasta su terminación y evalúa la efectividad de las mismas si estas no son efectivas, se regresa al punto No. 3, en caso contrario se continúa con el siguiente punto.	Reporte de No-Conformidades y Acciones Correctivas CI-10.2-02.00-01 Anexo 10.1 Plan de Acción CI-10.2-02-00-02 Anexo 10.2
9	Contralor interno	Elabora mensualmente el Indicador de acciones correctivas para su presentación en la revisión directiva.	N/A



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

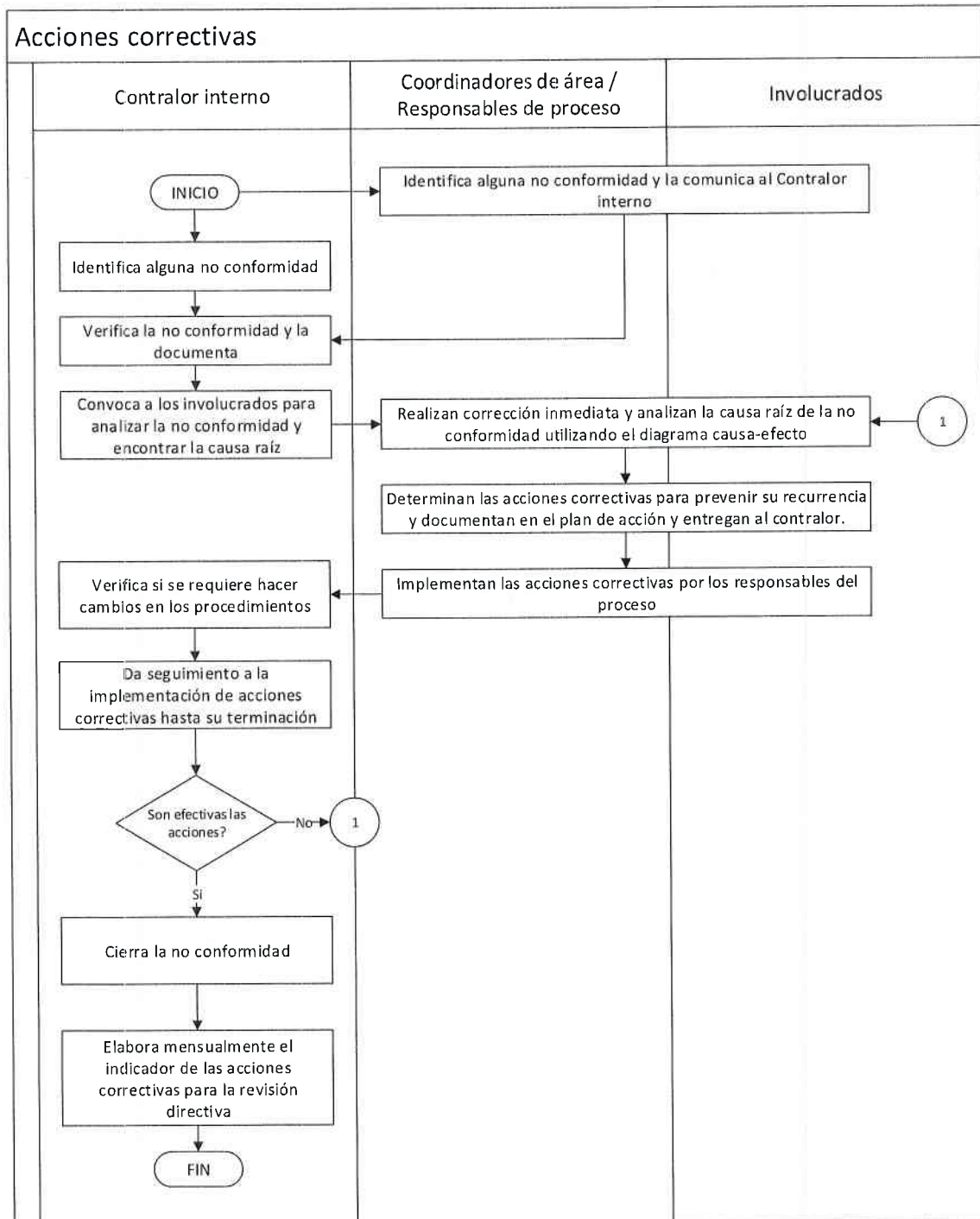
HOJA 4 DE 9


Código del Documento:
CI-10.2-02

Fecha de Emisión:
12/08/14

No. de Revisión: 02

7. Diagrama de Flujo



	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	HOJA 5 DE 9
		Código del Documento: CI-10.2-02
		Fecha de Emisión: 12/08/14
		No. de Revisión: 02

8. Referencias


Documentos a los cuales se hace Referencia	
Titulo	Código
8.1 Manual de Calidad.	MC
8.2 Procedimiento de Revisión Directiva para el Sistema de Gestión de Calidad.	CC-9.3-01
8.3 Procedimiento para el Control de Documentos.	CI-7.5-01
8.4 Procedimiento de Atención a Quejas y Reclamaciones.	CI-10.2-01

9. Control de Registros

Código	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
CI-10.2-02-00-01	Oficina de Contraloría Interna	Librero en Carpeta de Acciones Correctivas y Preventivas, solicitar al Contralor Interno	Carpeta con argollas	Archivo activo 1 año Archivo Muerto 2 años	Al final de este periodo destruir
CI-10.2-02-00-02	Oficina de Contraloría Interna	Librero en Carpeta de Acciones Correctivas y Preventivas, solicitar al Contralor Interno	Carpeta con argollas	Archivo activo 1 año Archivo Muerto 2 años	Al final de este periodo destruir

10. Anexos

Formatos		
Anexo	Código	Titulo
10.1	CI-10.2-02-00-01	Reporte de No-Conformidades y Acciones Correctivas
10.2	CI-10.2-02-00-02	Plan de Acción

 <p>ESTADOS UNIDOS MEXICANOS GOBIERNO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ</p>	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	HOJA 6 DE 9
		Código del Documento: CI-10.2-02
		Fecha de Emisión: 12/08/14
		No. de Revisión: 02

Anexo 10.1
Reporte de No Conformidades y acciones Correctivas CI-10.2-02-00-01



**REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS**

FOLIO

DEPARTAMENTO:	FECHA:
REPORTADO POR:	PUESTO:

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	
Descripción de la no conformidad	Tipo de no conformidad <input type="checkbox"/> Afectación de la calidad del producto ó servicio. <input type="checkbox"/> Incumplimiento de objetivos. <input type="checkbox"/> Resultados de auditorías. <input type="checkbox"/> Documentación del sistema de gestión de calidad. <input type="checkbox"/> Incumplimiento de requisitos. <input type="checkbox"/> Resultados de revisión directiva. <input type="checkbox"/> Quejas y reclamaciones de clientes. <input type="checkbox"/> Otra: _____

CORRECIÓN INMEDIATA:	RESPONSABLE:
	FECHA

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE ORIGINAN LA NO CONFORMIDAD (Ver reverso)	
Nombre, puesto y firma de quien realiza el analisis de las causas (Diagrama ishikawa) y plan de acciones correctivas	Fecha de analisis
	Fecha compromiso de realización de acciones correctivas

VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES		
OBSERVACIONES:	FECHA:	¿FUERON EFECTIVAS?
		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
_____ Nombre		_____ Firma

CI-10.2-02-00-01
REV.02

CI-7.5-01-00-02
REV 00



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

HOJA 7 DE 9

Código del Documento:
CI-10.2-02

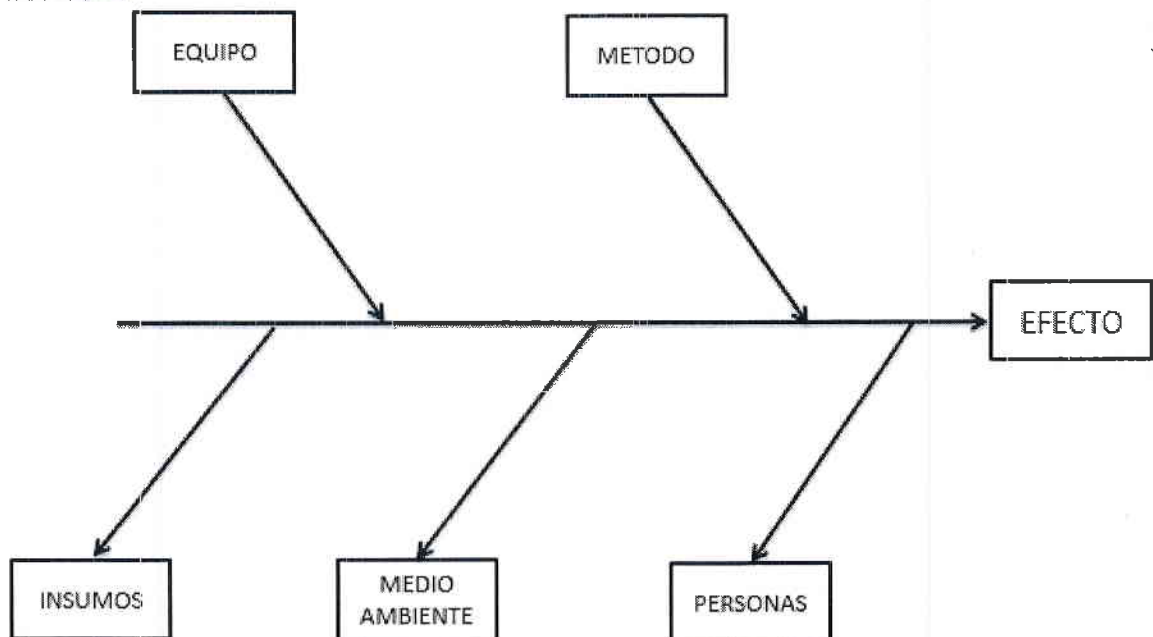
Fecha de Emisión:
12/08/14

No. de Revisión: 02



ACCIONES CORRECTIVAS

FECHA DEL ANALISIS:



Reverso

CI-10.2-02-00-01
REV 02

CI-7.5-01-00-02
REV 00



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
EN LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

HOJA 8 DE 9

Código del Documento:
CI-10.2-02

Fecha de Emisión:
12/08/14

No. de Revisión: 02

Anexo 10.2 Plan de Acción



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
EN LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

PLAN DE ACCION

FECHA: _____

Nº	¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Quién Verifica?	¿Cuándo?
1								
2								
3								
4								
5								

ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA

NOMBRE	FIRMA

CI-10.2-02-00-02
REV. 01

CI-7.5-01-00-02
REV 00



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

HOJA 9 DE 9

Código del Documento:
CI-10.2-02

Fecha de Emisión:
12/08/14

No. de Revisión: 02

11. Control de Cambios

FECHA DEL CAMBIO	ESTADO DE REVISIÓN	RAZÓN O MOTIVO DEL CAMBIO
12/08/2014	00	Emisión del documento.
24/05/2016	01	Revisión del Procedimiento y cambio de logo.
13/09/2017	02	Adaptación a ISO 9001:2015, cambio de codificación y eliminación de acciones preventivas.

12. Cuadro de Aprobación

ELABORÓ: Contralor Interno	FIRMA: 	FECHA: 13/09/2017
REVISÓ: Presidente del Comité de Calidad	FIRMA: 	FECHA: 13/09/2017
REVISÓ: Presidente de la Junta de Coordinación Política	FIRMA: 	FECHA: 13/09/2017
APROBÓ: Presidente de la Directiva del H. Congreso del Estado	FIRMA: 	FECHA: 13/09/2017