1. Propósito

Establecer los lineamientos para asegurar que se establecen, implementan y mantienen las medidas necesarias para eliminar las causas de no conformidad actual o potencial, con objeto de prevenir la ocurrencia o recurrencia del Sistema Integrado de Gestión.

2. Alcance

Las Acciones Correctivas Aplican para el Sistema Integrado de Gestión.

3. Políticas de operación

3.1 Las Acciones Correctivas pueden surgir a partir del análisis de las causas y tendencias que originan las No Conformidades actuales y Potenciales que provengan de:

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

A).-PARA EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SST

- ✓ Fallo de la alta dirección al demostrar su compromiso
- ✓ Fallo de establecer los objetivos del SST
- ✓ Fallo al definir las responsabilidades en el sistema de gestión
- ✓ Fallo al evaluar el cumplimiento de los requisitos
- ✓ Fallo al cumplimiento de necesidades de formación

B).- PARA EL DESEMPEÑO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ✓ Fallo para implementar acciones para el logro de los objetivos
- ✓ Fallo en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- ✓ Fallo al registrar los incidentes
- ✓ Fallo en la implementación adecuada de las acciones correctivas
- ✓ Altas tasas constantes de enfermedad o daño que no son tratadas

	Elaboró	**Revisó**	**Autorizó**
Puesto	Representante de Dirección	Subdirector de Planeación y Vinculación	Directora
Fecha	09 de Mayo de 2023	10 de Mayo de 2023	11 de Mayo de 2023
Nombre y firma	Itzel Guadalupe Urías Ramírez	Eduardo Antonio Alonso Astorga	Francisca Piña Zazueta

DOCUMENTO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACION

AMBIENTAL

A).- PARA EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

- Fallo de la alta dirección al demostrar su compromiso
- Fallo al cumplimiento de necesidades de formación
- Incumplimiento de establecimiento de objetivos y metas ambientales
- Incumplimiento de la definición de las responsabilidades requeridas por el sistema de gestión ambiental, tales como las responsabilidades para alcanzar los objetivos y metas o para la preparación y respuesta ante emergencia.
- Incumpliendo de la evaluación periódica de la conformidad con los requisitos legales.

B).- PARA EL DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Incumplimiento de metas de reducción de energía
- Los requisitos de mantenimiento no se cumplieron como está programado
- Los criterios de operación (por ejemplo, límites permitidos) no se cumplieron

ENERGÍA

A).- PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- Incumplimiento de la revisión del desempeño energético
- Incumplimiento de la definición de los indicadores energéticos
- Incumplimiento de la definición de los objetivos y metas energéticas
- Fallo en el establecimiento en el proceso de auditoría
- Fallo de la alta dirección al demostrar su compromiso
- Fallo al cumplimiento de necesidades de formación

B).- PARA EL DESEMPEÑO ENERGÉTICO

- Incumplimiento de los resultados de la evaluación de os requisitos legales
- Incumplimiento de los resultados del desempeño energético
- Incumplimiento en las acciones de los objetivos y programas del desempeño energético
- Incumplimiento de los resultados y seguimiento y medición

EDUCACIÓN

A).- PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN EDUCATIVO

- Fallo de la alta dirección al demostrar su compromiso
- Fallo al cumplimiento de necesidades de formación
- Incumplimiento en el análisis y evaluación.

DOCUMENTO CONTROLADO SOLO PARA INFORMACION

- Incumplimiento en el análisis de la eficacia de los procesos. (resultados de la medición de los indicadores)
- Incumplimiento en el análisis de quejas y/o sugerencias de los clientes.
- Incumplimiento en la Identificación de salidas no conformes.
- Incumplimiento en las evaluaciones de mediciones de la satisfacción del cliente.
- Incumplimiento en el análisis de ambiente de trabajo.

B).- PARA EL DESEMPEÑO EDUCATIVO

- Incumplimiento de los resultados de la evaluación
- Incumplimiento de los resultados de la eficacia de los procesos. (resultados de la medición de los indicadores)
- Incumplimiento de la atención de las quejas y/o sugerencias de los clientes
- Incumplimiento a la atención de salidas no conformes
- Incumplimiento de los resultados de las evaluaciones de mediciones de la satisfacción del cliente
- Incumplimiento de los resultados del ambiente de trabajo

PARA TODOS LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

3.1.1 Los Resultados de Auditorías Internas.

3.1.2 Los Resultados de Auditorías Externas.

3.1.3 El estado de las acciones correctivas.

3.1.4 Evaluación de riesgos

3.1.5 Deliberación de productos

3.1.6 Seguimientos

3.2. El o la RD debe estar informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas para eliminarlas.

3.3. Para determinar el análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades, se utilizará la técnica estadística de lluvia de ideas y debe ser realizado por las o los responsables del proceso al que pertenece ésta y determinar la acción correctiva o corrección de esta.

Nota: Una corrección no lleva técnica estadística.

3.4. Es responsabilidad de las Subdirecciones dueñas del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas.

3.5. Las acciones correctivas deberán ir acompañadas con la técnica estadística determinada en la política operación 3.3, al momento de su entrega.

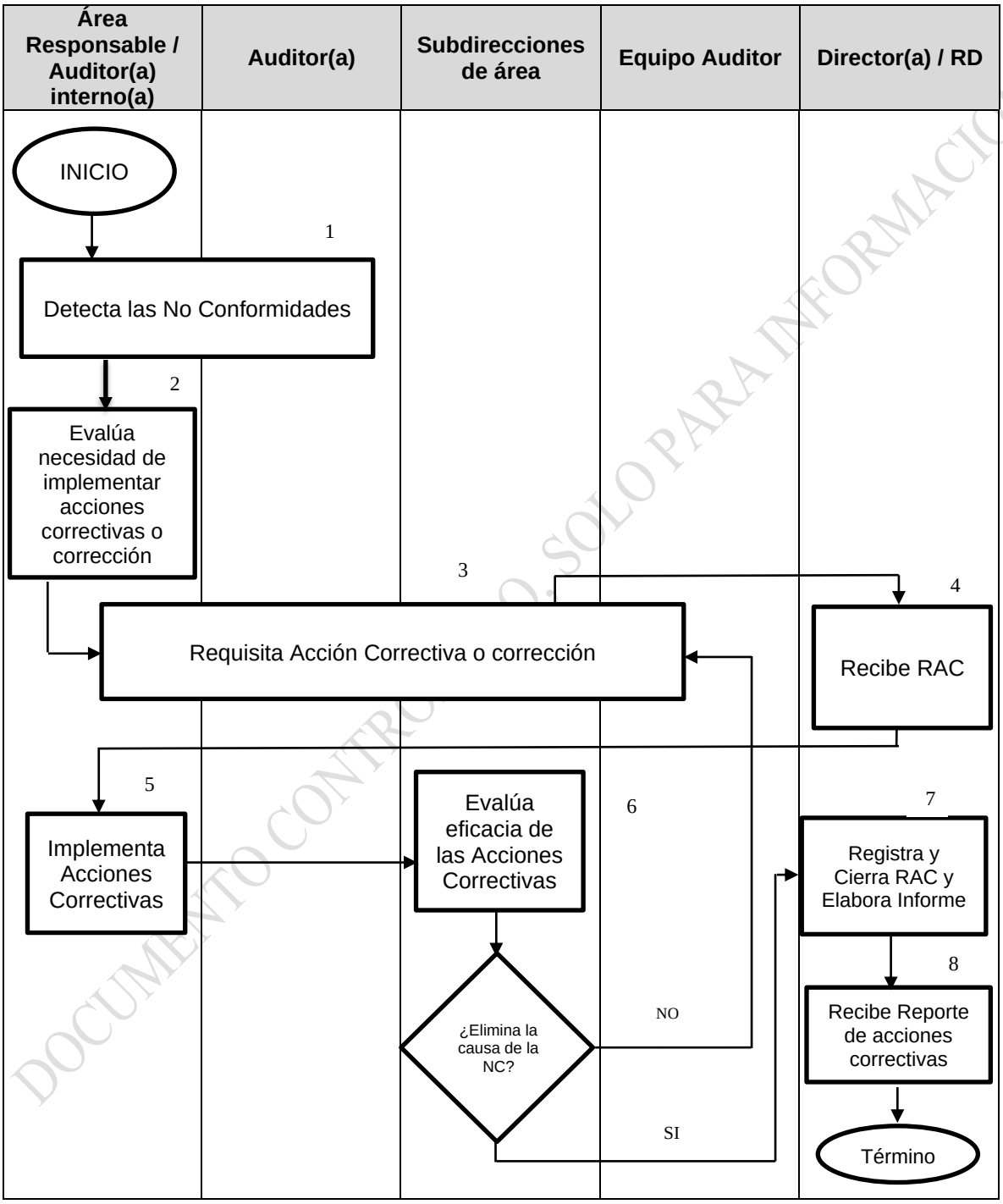
3.6. Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por las o los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.

DOCUMENTO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACION

3.7 El o la RD es el responsable de Informar al Director (a) sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas.

DOCUMENTO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACION

4. Diagrama del procedimiento



DOCUMENTO CONTROLADO. SOLO PARA INFORMACION

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Detecta No Conformidades.	1.1 Revisa No Conformidades derivada de las fuentes declaradas en la política 3.1 e informa en reunión programada del comité del SIG. 1.2 Revisa la tendencia de cada resultado de las fuentes declaradas en la política 3.1 y determina la necesidad de establecer acciones preventivas. 1.3 En el caso de que la no conformidad provenga de un informe de incidentes deberá incluir accidentes mayores y menores, emergencias, instancias de deterioro de la salud, legislación relacionada con el informe e investigación de incidentes.	Área Responsable / Auditor(a)
2. Evalúa necesidad de implementar acciones correctivas o corrección	2.1 Analiza la No Conformidad detectada y se determina la necesidad de llevar a cabo una corrección o una acción correctiva.	Área responsable
3. Requisita acción correctiva o corrección	3.1 Elabora el Formato de Redacción Acciones Correctivas SIG-IN-F-15-01 3.2 En caso de llevar a cabo una acción correctiva se utiliza la técnica estadística determinada para realizar el análisis de la causa raíz. 3.3 Define las acciones a implementar.	Subdirección de área/ Áreas Responsables / miembro del equipo auditor
4. Recibe RAC elaborado	4.1 Recibe el Formato de Redacción Acciones Correctivas SIG-IN-F-15-01 elaborado por las áreas correspondientes, y resguarda copia del registro, para su posterior seguimiento y liberación.	RD
5. Implementa acciones correctivas.	5.1 Implementa acciones con el fin de prevenir la ocurrencia o en su caso la recurrencia de una no conformidad del Sistema Integrado de Gestión.	Área Responsable
6. Evalúa eficacia de acciones correctivas.	6.1 Da Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado mediante el Reporte de acciones correctivas SIG-IN-FE-15-02.	Coordinaciones del SIG/RD

DOCUMENTO CONTROLADO SOLO PARA INFORMACION

	6.2. Revisa la efectividad de las Acciones implementadas e informa al o la RD. **SI** son efectivas informa al o la RD para que registre el avance y/o cierre el RAC. **NO** son efectivas regresa a etapa 3.	
7. Registra y cierra RAC y elabora informe.	7.1 Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra reporte y anota la fecha de cierre en formato SIG-IN-F-15-01 de Redacción de Acciones Correctivas 7.2 Informa al o la director(a) acerca del estado de las Acciones	RD
8 Recibe reporte	8.2 Recibe Reporte de acciones correctivas SIG-IN-FE-15-02 sobre el estado que guardan las acciones para proponer y establecer acciones de mejora al sistema. 8.3 Término.	Director(a)

6. Documentos de referencia

Identificación, Registro y Control de Salidas Educativas no Conformes
Informe de Resultados de las Encuestas de Servicio.
Informes de Auditorías.
Manual del SIG
Planes de Gestión y Objetivos, metas y programas
Procedimiento del SIG para la Atención de Quejas y Sugerencias.
Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo.
Norma ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

DOCUMENTO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACION

7.Control de la información documentada

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código
Formato de Redacción de Acciones Correctivas	1 año	Jefe/a de Área	SIG-IN-F-15-01
Reporte de Acciones Correctivas	1 año	Coordinaciones del SIG /RD	SIG-IN-FE-15-02

8. Cambios a esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
3	Junio 2022	Actualización normativa 21001
2	Abril 2021	Actualización del procedimiento

DOCUMENTO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACION