



**Congreso del Estado de Sonora**  
Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO:**  
**"Acciones Correctivas"**

Hoja: **1 de 8**

Fecha de revisión: 6/10/2017

Revisión número: 10

Fecha de aprobación: 28/08/2009

Código: SGCP03

**CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS**

<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>	<b>PÁGINA Y/O SECCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
01	Sección 10	En los anexos se eliminó la encuesta de medición de satisfacción del usuario como documento controlado	14/11/2008
01	Sección 4	Se agrega la definición de corrección	14/11/2008
01	Sección 8	Se elimina el tercer párrafo	14/11/2008
01	Sección 7.11 Sección 9	Se cambia el nombre del formato de control para las acciones correctivas y preventivas, se agrega el registro de informe de acciones correctivas	14/11/2008
01	Sección 5	Se agregan las siguientes referencias de los procedimientos: Acciones preventivas, auditorías internas y alta dirección.	14/11/2008
02	Todo el documento	Adecuación del procedimiento con base a observaciones de auditoría.	16/12/2008
03	8	Se cambia la palabra "implementación" por "efectividad"	23 / 02 / 2009
03		Se modifica el Formato de Registro de Acciones Correctivas.	23 / 02 / 2009
03	9	Se le quita la palabra "Formato" a los registros	23 / 02 / 2009

Sólo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.



**Congreso del Estado de Sonora**  
Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO:**  
**"Acciones Correctivas"**

Hoja: **2 de 8**  
 Fecha de revisión: 6/10/2017  
 Revisión número: 10  
 Fecha de aprobación: 28/08/2009  
 Código: SGCP03

03	5	Se especifica en las referencias los formatos utilizados de otros procedimientos	23 / 02/ 2009
04	Págs. 3, 4, 5 y 6 Apartado 10	Se actualiza el nombre de la Coordinación General del SGC	17/11/2009
04	Apartado 7	Se agrega: observaciones, oportunidades de mejora, productos no conforme	17/11/2009
04	Apartado 7.7., 7.8., 7.9.	Se elimina la palabra "Líder" del auditor.	17/11/2009
04	Pág. 4	Se actualiza el nombre de la unidad administrativa	17/11/2009
04	Pág. 3	Se actualiza la versión de la norma ISO 9000	17/11/2009
05	todo	Se actualiza el formato de presentación del procedimiento, se incluyen políticas, productos, clientes e indicadores.	17/02/2009
06	X	Se modifica el formato de registro de AC, incluyendo la herramienta de análisis.	8/07/2010
07	FIRMAS	Se eliminan las firmas del comité de calidad	15/08/2011
	Presentación	Se elimina el subproceso	
07	VII BIS	Se agrega el apartado	15/08/2011
	Códigos	Se cambian los códigos del procedimiento SGC01P05 por SGCP05; formato SGC01P05F01 por SGCP05F01 y Diagrama SGC01P05D01 por SGCP05D01	
08	todo	Se agregan pasos 1, 2 y 3 al procedimiento; se agrega el formato Informe Semanal de Seguimiento de Procesos SGCP05F02	06/03/2013
09		Se actualiza el diagrama de flujo	18/08/2016
	III	Se modifica el alcance	
	IV	Se agregan definiciones	
	X	Se elimina formato de seguimiento	
	XI	Se elimina el diagrama de flujo	
09	XII	Se actualizan las responsabilidades	18/08/2016
	XIII	Se modifica el desarrollo del procedimiento	
10	TODOS	Se actualizan los códigos	6/10/2017



**Mtra. Karina Mungarro Garibay**  
 Coordinadora de Gestión de  
 Calidad



**Congreso del Estado de Sonora**  
Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO:**  
**"Acciones Correctivas"**

Hoja: **3** de **8**

Fecha de revisión: 6/10/2017

Revisión número: 10

Fecha de aprobación: 28/08/2009

Código: SGCP03

## PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**PROCESO:** Sistema de Gestión de Calidad

**FECHA DE ELABORACIÓN:** junio del 2008

**UNIDAD ADMINISTRATIVA:** todos los procedimientos

### I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para la toma de decisiones referentes a la implementación de las acciones correctivas, que sean apropiadas a las no conformidades y las derivadas de problemas detectados en el SGC del CONGRESO

### II. APLICACION (x) GENERAL ( ) ESPECIFICA

Aplica a todos los procesos del SGC del CONGRESO.

### III. ALCANCE

Desde la identificación de la no conformidad encontrada hasta el análisis de riesgos.

### IV. DEFINICIONES

**Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

**No conformidad:** Situación que permite que un servicio o producto no conforme sea entregado al cliente o la ausencia completa de una política, requisito o procedimiento del SGC. Una cantidad de hallazgos similares identificados por todas partes del sistema. (OBLIGATORIO TOMAR AC OPORTUNAS)

**Observación:** es una falla parcial del SGC documentado relacionado con un requisito del SGC, un caso aislado de incumplimiento de algún requisito del SGC.

**Oportunidad de mejora:** Cuando no existe algún incumplimiento de requisitos, pero hay una oportunidad de mejorar el SGC; cuando hay una ambigüedad en la definición de alguno de los criterios de la norma, pero no se tiene evidencia objetiva para abrir una no conformidad.

**Riesgos:** Cuando existe la posibilidad de consecuencias negativas



**PROCEDIMIENTO:**  
**"Acciones Correctivas"**

**V. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2015
- Informe de Auditorías
- Procedimiento de Auditorías Internas

**VI. POLÍTICAS**

- Se deberá informar de manera trimestral a la Alta Dirección la existencia de algún problema o situación no deseada, relacionada con los procesos certificados.
- Las acciones correctivas se deben de implementar una vez determinada la causa raíz.
- Cuando los objetivos de calidad no cumplen con su meta, se deberá implementar una AC a la brevedad posible
- La información que se mantendrá para este procedimiento se determina su control mediante el SIAC

**VII. PRODUCTOS**

N/A

**VII. BIS REQUISITOS**

No aplica

**VIII. CLIENTE(S)**

Audidores internos  
Audidores externos  
Comité de Calidad

**IX. INDICADORES**

Acciones correctivas cerradas efectivamente / acciones correctivas implementadas

**X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

Registro de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora (SIAC)  
Registro de acciones correctivas (SIAC)  
**SGC-P03- F02** Control de acciones correctivas



**Congreso del Estado de Sonora**  
Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO:**  
**"Acciones Correctivas"**

Hoja: 5 de 8

Fecha de revisión: 6/10/2017

Revisión número: 10

Fecha de aprobación: 28/08/2009

Código: SGCP03

**XI. ANEXOS**

Ninguno

**XII. RESPONSABILIDADES**

**Dueño del proceso** del área donde se detecta una no conformidad u otra situación indeseable, el cumplimiento de los lineamientos establecidos en este procedimiento para la implementación efectiva de las acciones e informar a la alta dirección el estado de las acciones tomadas





**PROCEDIMIENTO:**  
**"Acciones Correctivas"**

### XIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
ciudadano / usuario	1. Informa al dueño de procesos la existencia de un incumplimiento, problema y situación no deseada para que valore el levantamiento de hallazgo.	
Coordinación de Gestión de Calidad / dueño de proceso	2. Levantamiento de hallazgo (Salida no conforme, observación, oportunidad de mejora o no conformidad)	Registro de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora
Dueño de proceso	3. Una vez detectada la no conformidad, observaciones o salidas no conformes dentro del SGC, debe aplicar una corrección inmediata y analizar el costo – beneficio de la implementación de la misma	
	4. Se plantean posibles causas – raíz para la solución de la no conformidad encontrada que provengan de: a) Auditorías internas b) Auditorías externas c) Análisis de datos d) Análisis de la eficacia de los procesos e) Revisión por la alta dirección f) Análisis de quejas y sugerencias de los clientes g) Salidas no conformes	
	5. Una vez determinada la existencia de la causa - raíz, se evalúa la acción a tomar, si la acción requiere involucrar otras áreas o procesos, se convoca a las áreas involucradas	





**Congreso del Estado de Sonora**  
Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO:**  
**"Acciones Correctivas"**

Hoja: 7 de 8

Fecha de revisión: 6/10/2017

Revisión número: 10

Fecha de aprobación: 28/08/2009

Código: SGCP03

<p>El responsable designado en el plan</p> <p>Dueño de</p>	<p>6. Se determina el plan a seguir:</p> <p>7. Si la Acción no requiere de ampliar recursos o de una autorización de la Alta Dirección se procede con el paso siguiente, de lo contrario se continúa en el punto 9.</p> <p>8. Se definen los pasos para llevar a cabo el plan para implementar la acción correctiva: se recomienda que se lleven a cabo algunas interrogantes para determinar el plan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuál es la acción a tomar?</li><li>• ¿Quién será el responsable de hacerlo?</li><li>• ¿En fechas o periodo de llevará a cabo?</li><li>• ¿Cuál será el indicador para medir la eficacia de la acción implementada?</li><li>• ¿Cuándo se va revisar el plan?</li><li>• ¿Quién será el responsable de verificar el plan?</li><li>• ¿Qué riesgos pueden ocurrir y el plan de acción para los mismos?</li></ul> <p>9. En reunión del comité de calidad, se someterá la acción correctiva propuesta para su autorización; si se autoriza se continúa con el siguiente paso, de lo contrario, se regresa al punto 5.</p> <p>10. Se aplica la acción correctiva.</p> <p>11. Verifica que la acción tomada haya sido realmente efectiva y que las no conformidades detectadas no vuelvan a ocurrir.</p>	<p>Registro de acciones correctivas</p> <p>registro de acciones correctivas</p>
--	--	---





**Congreso del Estado de Sonora**  
Sistema de Gestión de Calidad

Hoja: 8 de 8

Fecha de revisión: 6/10/2017

Revisión número: 10

Fecha de aprobación: 28/08/2009

Código: SGCP03

**PROCEDIMIENTO:**  
**"Acciones Correctivas"**

proceso	<p>12. Registra los resultados en el formato de acciones correctivas</p> <p>13. Verifica el cumplimiento de la acción correctiva.</p> <p>14. Registra el resultado del seguimiento efectuado, cierra la acción correctiva y anota la fecha de cierre en formato de control de correcciones, acciones correctivas. y le informa a la Coordinación de Gestión de Calidad y/o Alta Dirección.</p> <p>15. Registra avances de las acciones implementadas cuando hayan alcanzado el 100%,</p>	registro de acciones correctivas
Coordinación de Gestión de Calidad	17. Registra los hallazgos en el Control de AC, FIN	Control de acciones correctivas





**Congreso del Estado de Sonora**  
Sistema de Gestion de Calidad

**REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS**

HOJA 1 DE 1

FECHA DE REVISION: 15/08/2016

NUMERO DE REVISION: 8

CODIGO: SGCP05F01

FECHA DE APROBACION: 28/08/2008

**PROCESO AL QUE APLICA LA ACCION:**

**RESPONSABLE:**

**FECHA:**

**ANALISIS DE LA CAUSA - RAIZ:(COMO/PORQUE QUE PASO?)**

**EQUIPO DE TRABAJO FORMADO PARA EL ANALISIS**

**CORRECCIÓN (Solucion inmediata con fecha de implementacion)**

**ACCION CORRECTIVA ( Para eliminar la causa y prevenir la recurrencia)**

**FECHA DE IMPLEMENTACION:**

**REVISION DE LA EFICACIA DE LA ACCION:**

**RESULTADOS Y/O BENEFICIOS OBTENIDOS:**

requiere cambios en los riesgos y oportunidades?

Fecha en que se realizan los cambios:

**VERIFICACION**

**FIRMA**

**FECHA DE CIERRE:**





**Congreso del Estado de Sonora  
Sistema de Gestión de Calidad  
FORMATO:**

**CONTROL DE CORRECCIONES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (abril - junio 2017)**

Fecha de revisión: 6/10/2017

Revisión número: 10

Código:: SGCP03F02

Fecha de aprobación:

3/09/2008

No.	RESPONSABLE	C / AC /	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES	# REG	# AC	ORIGEN	
							AUDITORIA	DESARROLLO DE ACTIVIDADES DIARIAS

**DOCUMENTO ORIGINAL**