

| | | |
|--------------|---|---------------------------------|
| TecNM | Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la identificación de No Conformidad, para Acción Correctiva y Acción Preventiva | Código: TecNM- AM-PG-005 |
| | | Revisión: 2 |
| | Referencia a la Norma ISO 14001: 2004 – 4.5.3 | Página 1 de 6 |

1. Propósito

Establecer los lineamientos y criterios para: la identificación y corrección de las No Conformidades y tomar las acciones para mitigar sus impactos ambientales.

2. Alcance

Aplica para los Institutos Tecnológicos participantes en la certificación del Grupo 2 Multisitios.

3. Políticas de operación.

3.1 Puede encontrarse o generarse una No Conformidad por:

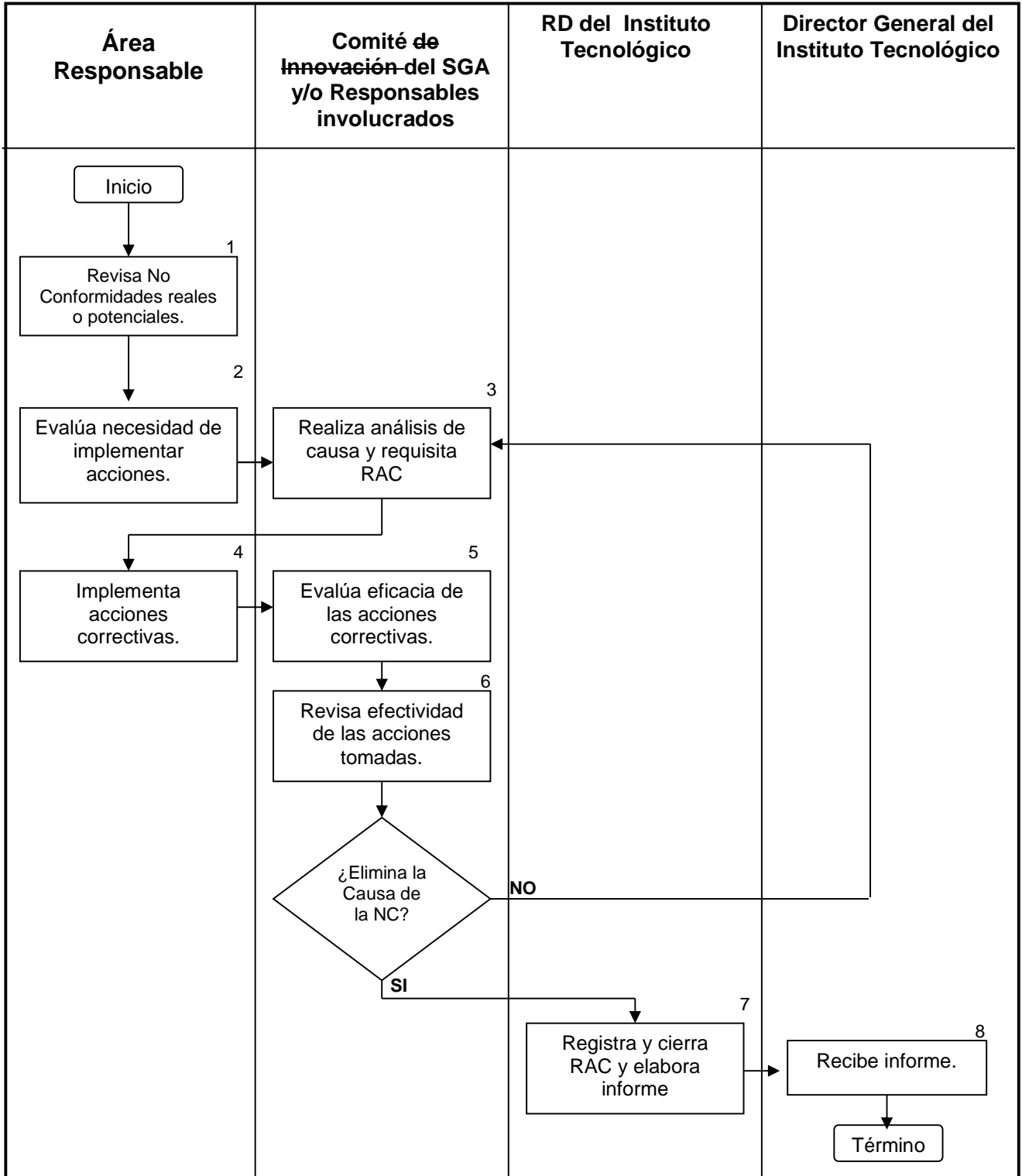
- 3.1.1 **Desempeño del sistema.** Por ejemplo: Incumplimiento del establecimiento de objetivos y metas;
 - 3.1.2 Incumplimiento de la definición de las responsabilidades requeridas por el SGA; como las responsabilidades para alcanzar los objetivos y metas o para la preparación de respuesta ante emergencias;
 - 3.1.3 Incumplimiento de la evaluación periódica del cumplimiento con los requisitos legales.
 - 3.1.4 **Desempeño ambiental:** Por ejemplo: incumplimiento de meta; requisitos del mantenimiento que no se hayan cumplido conforme a lo programado; criterios de operación que no se hayan cumplido (ejemplo: no cumplimiento de descargas de aguas residuales).
 - 3.1.5 Durante el proceso de auditoría interna;
 - 3.1.6 Cuando se están efectuando las actividades rutinarias de los controles operacionales;
 - 3.1.7 Entre otras.
- 3.2 Los responsables de áreas o procesos deben contar con el análisis de estos resultados donde se verifique la toma de decisiones o acciones, las cuales deben reflejar mejoras en el desempeño de sus procesos o actividades.
- 3.3 El/la RD debe ser informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas en los Institutos Tecnológicos para eliminar la No Conformidad.
- 3.4 El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta, y presentarlo en el seno del Comité del SGA para determinar la acción correctiva o corrección de la misma.
- 3.5 Es responsabilidad de los Directores y/o Subdirectores dueños del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas.
- 3.6 Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.
- 3.7 El/la RD es responsable de Informar a la Dirección del Instituto Tecnológico sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas implementadas.

Toda copia en PAPEL en un “Documento No Controlado” a excepción del original”

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|--|---|---|
| ELABORÓ | REVISÓ | AUTORIZÓ |
| Comité Nacional del SGA Grupo 2 Multisitios | Lic. Eva Victoria Trejo Zúñiga Coordinadora de ITD's | MC. Manuel Chávez Sáenz Director de los Institutos Tecnológicos Descentralizados |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| 14 de diciembre de 2015 | 15 de diciembre de 2015 | 15 de enero de 2016 |

| | | |
|--------------|---|---------------------------------|
| TecNM | Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la identificación de No Conformidad, para Acción Correctiva y Acción Preventiva | Código: TecNM- AM-PG-005 |
| | | Revisión: 2 |
| | Referencia a la Norma ISO 14001:2004 – 4.5.3 | Página 2 de 6 |

4. Diagrama del procedimiento



| | | |
|--------------|---|---------------------------------|
| TecNM | Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la identificación de No Conformidad, para Acción Correctiva y Acción Preventiva | Código: TecNM- AM-PG-005 |
| | | Revisión: 2 |
| | Referencia a la Norma ISO 14001:2004 – 4.5.3 | Página 3 de 6 |

5. Descripción del procedimiento

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|---|---|--|
| 1.Revisa No Conformidades. | 1.1 Revisa No Conformidades detectadas derivadas de las fuentes declaradas en la política 3.1 e informa al Comité del SGA 1.2 Solicita al RD análisis de causa raíz para identificar la causa de la NC y Programar Reunión de Comité del SGA para llevar a cabo el análisis de causa raíz | Área Responsable. |
| 2.Evalúa necesidad de implementar acciones | 2.1 Analiza la No Conformidad detectada y se determina la necesidad de llevar a cabo una corrección o una acción correctiva. 2.2 Si se llevará a cabo una corrección se informará al RD para su control y liberación. 2.3 En caso de llevar a cabo una acción correctiva se selecciona la técnica estadística a utilizar para realizar el análisis de la causa raíz. | Área responsable |
| 3.Realiza análisis de causa y requisita RAC | 3.1 Identifica la causa raíz que dio origen a la No Conformidad y solicita al área responsable evalúe la necesidad de abrir un RAC, si es necesario 3.2 Elabora Requisición de Acción Correctiva o Acción Preventiva TecNM-AM-PG-005-01 y definen las acciones correctivas a implementar. | Comité del SGA /Directores/Subdirectores |
| 4.Implementa acciones correctivas. | 4.1 Tiene la autoridad de Implementar las acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir. 4.2 Para las Correcciones se llevarán a cabo sin Acciones preventivas y se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades. 4.3 Implementa las Acciones necesarias (las acciones correctivas estas deben ser apropiadas a la naturaleza y la proporción de la No Conformidad y del impacto ambiental). 4.4 Tiene la autoridad de dar Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisar y solicitar que las acciones determinadas se hayan implementado por el personal indicado. 4.5 Registra resultados de las acciones tomadas en el. Informa de manera periódica al RD acerca de los | Área Responsable. Auditor Líder / RDA o Comité del SGA Área Responsable. |

| | | |
|--------------|---|---------------------------------|
| TecNM | Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la identificación de No Conformidad, para Acción Correctiva y Acción Preventiva | Código: TecNM- AM-PG-005 |
| | | Revisión: 2 |
| | Referencia a la Norma ISO 14001:2004 – 4.5.3 | Página 4 de 6 |

| | | |
|---|---|---|
| | resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia. | |
| Acciones Preventivas | 5.1 Verifican la posibilidad de problemas potenciales o no conformidades potenciales a partir de por ejemplo la extrapolación de acciones correctivas de no conformidades reales, a otras aplicables donde se realizan actividades similares, análisis de tendencias o análisis de peligros. | RDA o Comité del SGA |
| 5. Evalúa eficacia de acciones correctivas y/o correcciones | 5.2 Recibe el informe de resultados de las acciones y requisita en forma electrónica el Formato Formato para No Conformidad, Requisición de Acción Correctiva, Acción Preventiva y/o Correcciones; con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas, 5.3 Solicita a los miembros del Comité que revisen dicha efectividad. | Comité del SGA/Directores/Subdirectores |
| 6. Revisa Efectividad de las Acciones tomadas. | 6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas y/o correcciones implementadas, informa al RD. SI son efectivas informa al RD para que registre el avance y/o cierre el RAC. NO son efectivas regresa a etapa 2. | Comité del SGA/Directores/Subdirectores |
| 7. Registra y cierra RAC y elabora informe. | 7.1 Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra RAC y anota la fecha de cierre en formato TecNM-AM-PG-005-01. 7.2 Informa al Director General del Instituto Tecnológico y al Comité Nacional del SGA en las Reuniones Nacionales de Revisión por la Dirección, acerca del estado de las Acciones Correctivas y Preventivas. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver instructivo de Rev. por la Dirección). | RDA en el Instituto Tecnológico |
| 8 Posibles cambios en el SGA | 8.1 Analiza que las acciones documentadas o tomadas para la solución de las No Conformidades reales o potenciales hayan provocado o no cambios en el SGA; si es así, deben asegurar que los documentos relacionados sean actualizados (procedimientos, controles operacionales, registros, instrucciones de trabajo) sean actualizados y que sean comunicados al personal correspondiente. | Comité del SGA/Directores/Subdirectores y/o Responsable del proceso o área donde surgió la Acción Preventiva, Correctiva y/o Corrección |
| 9 Recibe Información | 9.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Acciones Preventivas, Correctivas y/o | Director General de Instituto Tecnológico |

| | | |
|--------------|---|---------------------------------|
| TecNM | Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la identificación de No Conformidad, para Acción Correctiva y Acción Preventiva | Código: TecNM- AM-PG-005 |
| | | Revisión: 2 |
| | Referencia a la Norma ISO 14001:2004 – 4.5.3 | Página 5 de 6 |

| | | |
|--|--|--|
| | correcciones para proponer y establecer acciones de mejora al sistema. 9.2 Término. | |
|--|--|--|

6. Documentos de referencia

| Documentos |
|------------|
| N.A. |

7. Registros

| Registros | Tiempo de Retención | Responsable de conservarlo | Código de registro |
|--|---------------------|----------------------------|--------------------|
| Formato para No Conformidad, Requisición de Acción Correctiva, Acción Preventiva y/o Correcciones. | 3 años | Jefe de Área | TecNM-AM-PG-005-01 |

8. Glosario

Producto No Conforme: Incumplimiento a una especificación o resultado o incumplimiento de un requisito.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** detectada u otra situación indeseable en la operación del SGA.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** potencial u otra situación indeseable en la operación del SGA.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

9. Anexos

9.1 Formato para No Conformidad, Requisición de Acción Correctiva, Acción Preventiva y/o Correcciones.

TecNM-AM-PG-005-01

10. Cambios de esta versión

| | | |
|--------------|---|---------------------------------|
| TecNM | Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la identificación de No Conformidad, para Acción Correctiva y Acción Preventiva | Código: TecNM- AM-PG-005 |
| | | Revisión: 2 |
| | Referencia a la Norma ISO 14001:2004 – 4.5.3 | Página 6 de 6 |

| Número de revisión. | Fecha de actualización. | Descripción del cambio. |
|----------------------------|--------------------------------|--|
| Rev. 2 | Diciembre 14 de 2015 | Se actualizó el logo, código, número de revisión y los nombres de las personas que revisan y autorizan la documentación del SGA, se agrega en la redacción del documento: y/o correcciones, Directores. Se cambia la palabra calidad por SGA, se corrige el nombre del Formato para No Conformidad, Requisición de Acción Correctiva, Acción Preventiva y/o Correcciones |
| Rev. 1 | Febrero 23, 2011 | Se actualizó el logo y los nombres de las personas que revisan y autorizan la documentación del SGA |
| 0 | Mayo, 2010 | Primera emisión |