

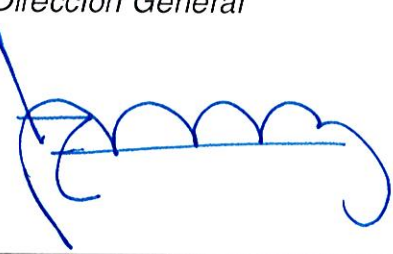
 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	ACCIONES CORRECTIVAS			
	Código:	Revisión No.	Vigente a partir de:	Página:
PG-CAL-03	15	25-Octubre-2021	1 de 4	

1. OBJETIVO.

Contar con un procedimiento documentado que describa la metodología para eliminar las causas de no conformidades a través de implantar acciones correctivas, para prevenir la recurrencia de dichas no conformidades.

2. ALCANCE.

Aplicable a las acciones correctivas que se generan en el SAC de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León; desde la definición hasta la verificación de la eficacia de su implantación.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<i>Asistente de Auditoría Interna y Calidad</i> 	<i>Dirección de Operaciones y Proyectos Estratégicos</i> 	<i>Dirección General</i> 

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	ACCIONES CORRECTIVAS			
	Código:	Revisión No.	Vigente a partir de:	Página:
	PG-CAL-03	15	25-Octubre-2021	2 de 4

3. PUESTOS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

- Asistente de Auditoría Interna y Calidad
- Dirección de Operaciones y Proyectos Estratégicos
- Responsables de áreas y procesos

4. DEFINICIONES.

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

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5. MARCO JURÍDICO.

No aplica.

6. PROCEDIMIENTO GENERAL.

6.1 IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES.

6.1.1 Las acciones se realizan utilizando el Reporte de Acción Correctiva (FO-CAL-05), el cual se generará a partir de cualquiera de las siguientes fuentes:

- Incumplimiento a algún requerimiento del SAC.
- A partir del servicio no conforme detectado en los procesos, de acuerdo a su frecuencia o impacto.
- Desempeño del proceso (resultado de indicadores para los procesos).
- Auditorías internas y externas.
- Resultados de la medición de la satisfacción del cliente.
- Resultados de la Revisión de la Dirección.

6.1.2 En el proceso de acciones correctivas participan los responsables de los procesos donde requiere la implementación la acción.

6.1.3 En la aplicación de la acción y el análisis de la causa de la no conformidad se podrá considerar al análisis individual o mediante un equipo.

6.1.4 El revisar el estado de las acciones en cuanto su implementación y eficacia, es responsabilidad de la Dirección General de acuerdo con el procedimiento de Revisión de la Dirección (PG-DIR-01).

6.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN.

6.2.1 Una vez que se determina la aplicación de una acción a partir de las fuentes mencionadas en 6.1.1, el Asistente de Auditoría Interna y Calidad le asignará el número consecutivo de Reporte de Acción Correctiva (FO-CAL-05) y la registra en el Control del Estado de Acciones Correctivas (FO-CAL-06).

6.2.2 El Asistente de Auditoría Interna y Calidad designa al Auditor Interno responsable del seguimiento a la implementación de la acción y la verificación de su eficacia.

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	ACCIONES CORRECTIVAS			
	Código:	Revisión No.	Vigente a partir de:	Página:
	PG-CAL-03	15	25-Octubre-2021	3 de 4

6.3 ANÁLISIS DE CAUSA Y DETERMINACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.

- 6.3.1 Una vez que el responsable del proceso o del área determina la acción inmediata (remedial), realizará el análisis de la causa-raíz de la no conformidad utilizando alguna metodología (tal como el “diagrama causa-efecto” o los “5 porqués”), o alguna técnica estadística (para aquellos casos donde la causa raíz de la no conformidad no sea clara); registrará la causa raíz en el Reporte de Acción Correctiva (FO-CAL-05).
- 6.3.2 El responsable del proceso o del área determina las acciones pertinentes y la fecha compromiso para su implementación, registrando lo anterior en el Reporte de Acción Correctiva (FO-CAL-05), el cual será firmado por el Auditor Interno designado para el seguimiento a la implementación de la acción.

6.4 IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN.

- 6.4.1 Las acciones deben ser implementadas tan pronto sea posible por el Responsable del proceso o del área donde se origina la no conformidad.
- 6.4.2 El seguimiento a los avances en la implementación de la acción es responsabilidad del Auditor Interno designado, quién realiza su monitoreo, así como la fecha de cumplimiento para la implementación de la acción.
- 6.4.3 La respuesta a nuevas acciones debe tener lugar en un lapso no mayor a 7 días después de su apertura.
- 6.4.4 La implementación de los planes de acción establecidos, debe realizarse en un plazo de 30 días hábiles a partir de la apertura de la acción.
- 6.4.5 Según aplique por la naturaleza de la no conformidad, el intervalo podrá extenderse dependiendo de la inversión de recursos necesarios y/o de la complejidad de la acción.
- 6.4.6 Cuando las acciones sean requeridas explícitamente por una institución o derivadas de una auditoría externa, estas deben ser respondidas en los lapsos que indique dicha institución.

6.5 VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE ACCIÓN.

- 6.5.1 El responsable de la verificación y cierre será el Auditor Interno designado.
- 6.5.2 Se considerará que la acción está cerrada y fue eficaz cuando se cuenta con evidencia objetiva que soporta la eliminación de la causa raíz de la no conformidad.
- 6.5.3 Se considera que una acción se encuentra abierta cuando no se ha implementado la acción o no se cuenta con evidencia objetiva de que la causa raíz del problema ha sido eliminada.
- 6.5.4 La verificación mediante la revisión de evidencia objetiva de su eficacia y cierre de la acción, se registra en el Reporte de Acción Correctiva (FO-CAL-05). Esta verificación deberá ser realizada por el auditor interno designado en un lapso no mayor a 7 días posterior a la fecha límite de implementación.
- 6.5.5 Una vez realizado el cierre de la acción, el Auditor Interno entrega el Reporte de Acción Correctiva (FO-CAL-05) al Asistente de Auditoría Interna y Calidad, quien actualiza el Control del Estado de Acciones Correctivas (FO-CAL-06) y archiva los registros, análisis y resultados

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	ACCIONES CORRECTIVAS			
	Código: PG-CAL-03	Revisión No. 15	Vigente a partir de: 25-Octubre-2021	Página: 4 de 4

derivados de acción como evidencia de esta actividad.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA.

Tipo	Código	Título	Responsable	Retención
Interna	FO-CAL-05	Reporte de Acción Correctiva	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	3 años
Interna	FO-CAL-06	Control de estado de acciones correctivas	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	3 años
Externa	N/A	Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
12	27-Feb-2017	Revisión general del documento.	Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015.
13	18-Jun-2018	Modificación por parte de Organigrama	Ajuste al puesto del responsable
14	05-Mar-2020	Cambio de Logo Institucional	Se modificó el Logo de Gobierno
15	25-Oct-2021	Cambio de logo Institucional	Se modificó el logo de Gobierno