


 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO (El poder de servir) 	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-PI-19	Página 1 de 5

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Maestra Karen Estefany Amezcua Lucio Jefa del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Maestra Rosa Isela Saldaña Gómez Jefa de la UIPPE	Contador Público Eder Josseman Castro Martínez Rector

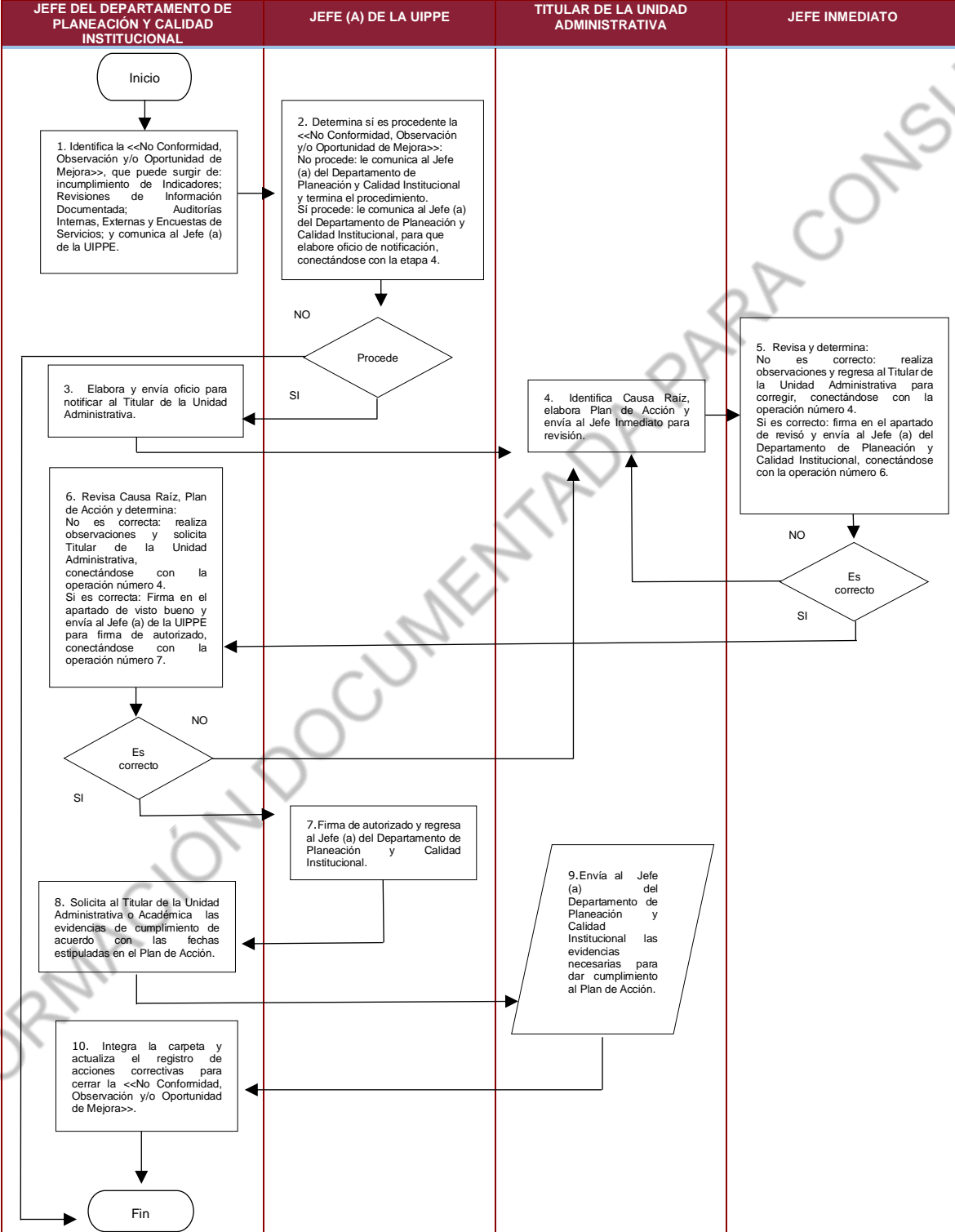
OBJETIVO:	ALCANCE:
Solicitar causa raíz y planes de acción para eliminar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, asegurando la mejora continua del SGI, mediante la aplicación de las acciones correctivas.	Aplica a los responsables de procesos de la UNEVE, en las unidades administrativas que generen información documentada que deseen declarar en el Sistema de Gestión Integral.

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Identifica la <<No Conformidad, Observación y/o Oportunidad de Mejora>>, que puede surgir de: incumplimiento de Indicadores; Revisiones de Información Documentada; Auditorías Internas, Externas y Encuestas de Servicios; y comunica al Jefe (a) de la UIPPE.
2	Jefe (a) de la UIPPE	Determina si es procedente la <<No Conformidad, Observación y/o Oportunidad de Mejora>>: No procede: le comunica al Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional; y termina el procedimiento. Sí procede: le comunica al Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional, para que elabore oficio de notificación.
3	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Elabora y envía oficio para notificar al Titular de la Unidad Administrativa, conectándose con la etapa 4.
4	Titular de la Unidad Administrativa	Identifica Causa Raíz, elabora Plan de Acción y envía al Jefe Inmediato para revisión.
5	Jefe Inmediato	Revisa y determina: No es correcto: realiza observaciones y regresa al Titular de la Unidad Administrativa para corregir, conectándose con la operación número 4.

			NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL			Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
			Edición: 3	
			Código: PRO-PI-19	Página 2 de 5
			Si es correcto: firma en el apartado de revisó y envía al Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional, conectándose con la operación número 6.	
6	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad		Revisa Causa Raíz, Plan de Acción y determina: No es correcta: realiza observaciones y solicita Titular de la Unidad Administrativa, conectándose con la operación número 4. Si es correcta: Firma en el apartado de visto bueno y envía al Jefe (a) de la UIPPE para firma de autorizado, conectándose con la operación número 7.	
7	Jefe (a) de la UIPPE		Firma de autorizado y regresa al Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional.	
8	Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional		Solicita al Titular de la Unidad Administrativa las evidencias de cumplimiento de acuerdo con las fechas estipuladas en el Plan de Acción.	
9	Titular de la Unidad Administrativa		Envía al Jefe (a) del Departamento de Planeación y Calidad Institucional las evidencias necesarias para dar cumplimiento al Plan de Acción.	
10	Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional		Integra la carpeta y actualiza el registro de acciones correctivas para cerrar la <<No Conformidad, Observación y/o Oportunidad de Mejora>>. Fin del Procedimiento.	

DIAGRAMA



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO (El poder de servir) 	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024		
	Edición: 3		
	Código: PRO-PI-19		Página 4 de 5
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Registro de Acciones Correctivas	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-PI-19-A
Identificación de Causa Raíz	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-PI-19-B
Plan de Acción	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico o Electrónico	FOR-PI-19-C


PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Titulares de las unidades administrativas de la UNEVE. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de la <<No Conformidad, Observación y/o Oportunidad de Mejora>>. 	<ul style="list-style-type: none"> Liberación de la <<No Conformidad, Observación y/o Oportunidad de Mejora>>. 	<ul style="list-style-type: none"> Titulares de las unidades administrativas de la UNEVE. Personal administrativo, docentes, estudiantes, pacientes y personal externo de la UNEVE.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Norma ISO 21001:2018 apartado 6.1 y 10.2 Norma ISO 14001:2015 apartado 6.1 y 10.2 Norma ISO 19011:2018 apartado 3.21 ANE-PI-19-A - Identificación No Conformidades

META DEL PROCEDIMIENTO	Cumplimiento del 100% Acciones Correctivas
INDICADOR	Acciones Correctivas detectadas
FORMULA	$\left(\frac{\text{Acciones Correctivas realizadas}}{\text{Acciones Correctivas detectadas}} \right) \times 100$
FRECUENCIA	Semestral

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- No Conformidad:** ausencia o no aplicación total de un requisito del Sistema de Gestión Integrado (Norma ISO 21001:2018 o Norma ISO 14001:2015).
- Observación:** incumplimiento de forma aislada de alguna parte de un criterio de la norma.
- Oportunidad de Mejora:** ausencia o no aplicación parcial de un criterio de la norma en una o dos áreas de la institución.
- Corrección:** Acción para eliminar una No Conformidad detectada.

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-PI-19	Página 5 de 5

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y evitar que vuelva ocurrir.
- **Titular de la Unidad Administrativa o Académica:** Persona a la que se identifica la No Conformidad.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA CONSULTA