

1. Propósito

Establecer las actividades, responsabilidades y controles para evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de una no conformidad, salida no conforme, incidente o una queja, con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir.

2. Alcance

Aplica ante una no conformidad, salida no conforme, incidente o una queja derivada de las actividades de los Institutos Tecnológicos Descentralizados del grupo Multisitios 1 de la DITD del TecNM.

3. Políticas de operación

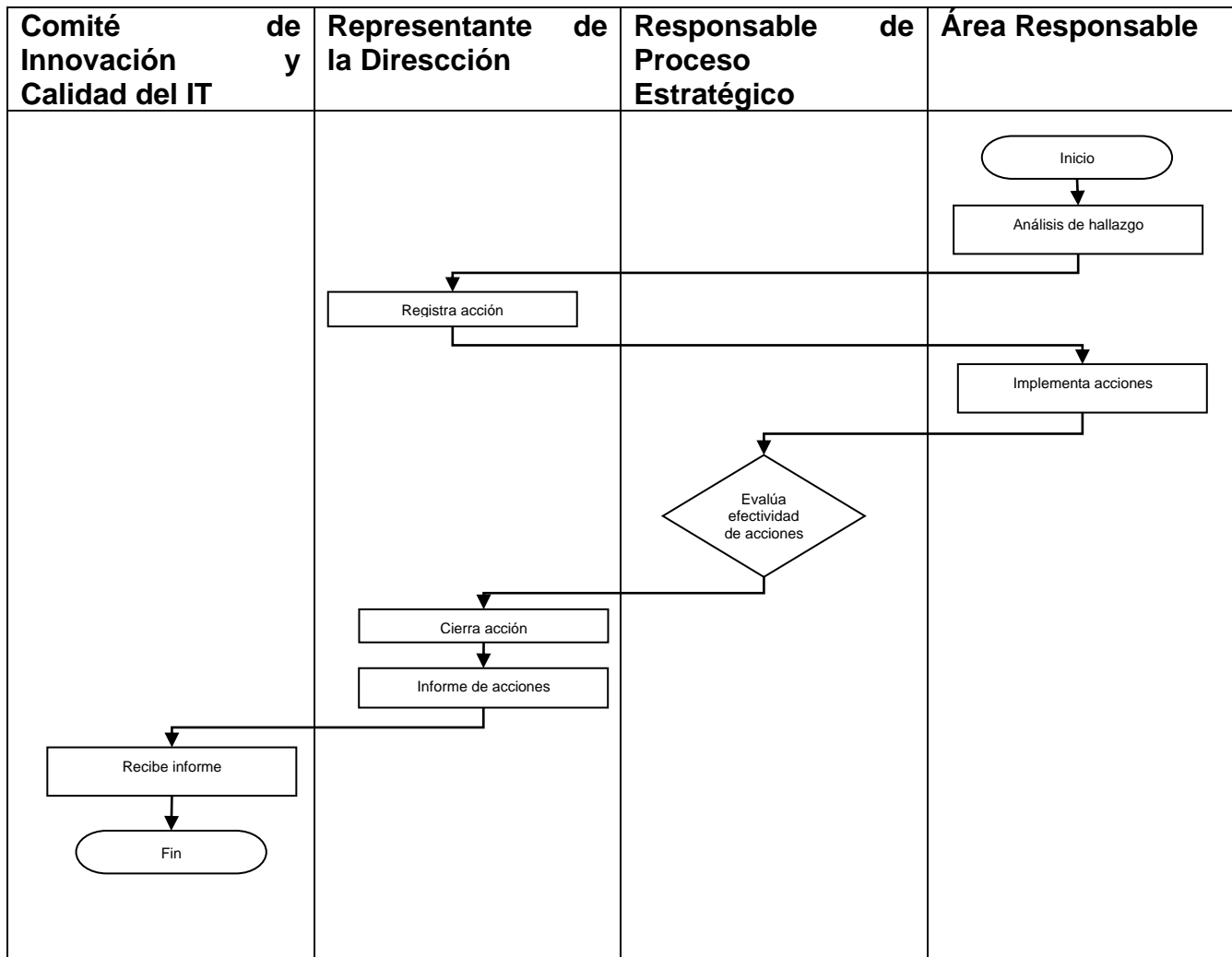
- 3.1 El RD debe estar informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas para eliminarlas.
- 3.2 El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades debe ser realizado por los involucrados y los responsables del proceso al que pertenece ésta y POR EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN según sea necesario y determinar la acción correctiva o corrección de la misma.
- 3.3 as Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por el RD, así como al eliminar las causas que le dieron origen.
- 3.4 El RD debe Informar al Director del Instituto Tecnológico sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas implementadas.
- 3.5 Toda evidencia proporcionada por los responsables de implementación y verificación debe ser anexada al formato Acción correctiva.
- 3.6 Las acciones correctivas pueden provenir de:
 - I. Salida no conforme: Falla o incumplimiento del servicio
 - II. No conformidad: Incumplimiento de un requisito
 - III. Incidente: Posibles lesiones o enfermedades producidas por causa del trabajo
 - IV. Queja
- 3.7 Las salidas no conformes pueden ser las siguientes:

PROCESO ESTRATÉGICO	PROCESO OPERATIVO	SALIDA	SALIDA NO CONFORME
Planeación	Planeación	Dirección estratégica de los ITD a mediano y largo plazo.	Ausencia de PDI Inconsistencias del PDI o de los PDPE Ausencia de Programa de Desarrollo de los PE
	Presupuestación	Dirección estratégica a corto plazo con asignación de recursos	Ausencia de POA/REPOA/PTA Inconsistencias del POA/REPOA/PTA
	Seguimiento / Evaluación	Avance de la dirección estratégica a corto plazo y toma de decisiones	Incumplimiento a las metas del PIID Incumplimiento a las metas del PTA/POA Ausencia de seguimiento y/o evaluación
Administración de los Recursos	Gestión del Recurso Financiero	Ministración del recurso asignado conforme a POA	Ausencia de Información financiera Inconsistencias en la Información financiera Recurso no asignado conforme a POA
	Gestión Recursos Humanos	Plantilla Completa	Plantilla incompleta.
		Personal Competente	Selección y contratación de personal con Perfil inadecuado al puesto solicitado, Cursos que no cumplieron los objetivos.
	Gestión Recursos Materiales	Ambiente de trabajo adecuado	Ausencia de acciones para la mejora del ambiente de trabajo. Falta de implementación de acciones derivado de los programas de seguridad y salud.
Académico	Inscripción	Alumno de nuevo ingreso inscrito en el ITS.	Incumplimiento al procedimiento de inscripción.
	Reinscripción	Alumno reinscrito para el siguiente semestre	Incumplimiento al lineamiento y procedimiento correspondiente.
	Gestión del Curso	Asegurar que las asignaturas de cualquier plan de estudios de nivel licenciatura cumplen con la formación y desarrollo de competencias profesionales.	Incumplimiento a la Instrumentación Didáctica para la Formación y Desarrollo de Competencias Profesionales
			Inconsistencias calificaciones parciales y finales obtenidas por el estudiante contra las calificaciones registradas en control escolar
	Tutorías	Apoyo en la Formación integral de los alumnos Apoyo en la disminución en los índices de reprobación y deserción Apoyo para la eficiencia terminal	Ausencia en la impartición de cátedra del docentes de 3 días consecutivos.
			Incumplimiento al Plan de trabajo tutorial Resultados de las encuestas de los tutores por debajo de los criterios definidos como aceptables. Ausencia en la impartición de cátedra del docente de 3 días consecutivos. Inconsistencias calificaciones parciales y finales obtenidas por el estudiante contra las calificaciones registradas en control

Procedimiento para Acciones Correctivas y de Mejora

PROCESO ESTRATÉGICO	PROCESO OPERATIVO	SALIDA	SALIDA NO CONFORME
			escolar.
	Actividades complementarias	Fortalecer la formación integral de las competencias profesionales de los alumnos	Incumplimiento a la Instrumentación Didáctica para la Formación y Desarrollo de Competencias Profesionales. Inconsistencias calificaciones parciales y finales obtenidas por el estudiante contra las calificaciones registradas en control escolar. Ausencia en la impartición de cátedra del docentes de 3 días consecutivos.
	Evaluación docente	Fortalecer del desempeño docente en el aula	Resultado de la evaluación docente por debajo de los criterios definidos como aceptables en el procedimiento de evaluación docente.
	Investigación	Fortalecimiento de la formación docente y alumnado en procesos de investigación y desarrollo tecnológico que contribuya a mejorar la calidad de vida de la sociedad	Ausencia del diagnóstico de docentes que puedan resultar candidatos a las convocatorias de perfil deseable y/o ausencia del diagnóstico de grupos de docentes que puedan aspirar a reconocimientos de cuerpos académicos.
	Becas	Apoyo económico para prevenir la deserción	Inconsistencias en el expediente del becario por omisión de un requisito.
	Academias	Garantizar la vigencia, pertinencia y actualización de los contenidos de los programas de asignatura de los PE. Proyectos del ámbito de docencia, investigación, vinculación y gestión académica. Propuestas e innovaciones para el diseño y desarrollo de proyectos. Propuestas para la formación y actualización docente.	Incumplimiento al Plan de trabajo Incumplimiento a las actividades asignadas
	Residencia Profesional	Fortalecimiento al desarrollo de las competencias profesionales en el ámbito profesional.	Inconsistencias calificaciones finales obtenidas por el residente contra las calificaciones registradas en control escolar. Ausencia en el seguimiento del asesor interno al proyecto del Residente.
Titulación	Alumno titulado.	Inconsistencias en el trámite de titulación por omisión del personal de un requisito.	
Vinculación	Promoción de la oferta educativa	Captación de alumnos nuevo ingreso.	Incumplimiento al programa de difusión y promoción
	Visitas a Empresas	Cumplir el objetivo académico de la visita solicitada.	Incumplimiento de los objetivos de la visita.
	Actividades extraescolares	Fortalecer la formación integral de las competencias profesionales de los alumnos	Inconsistencias en la carga académica, tipo de taller. Inconsistencias calificaciones parciales y finales obtenidas por el estudiante contra las calificaciones registradas en control escolar.
	Servicio Social	Fortalecer los conocimientos del alumno con formación integral y compromiso de servicio ante la sociedad.	Inconsistencias en el cumplimiento de horas del servicio Social. Inconsistencias en su constancia de terminación del Servicio social.
	Emprendurismo e incubación de empresas	Planes de negocio. Modelo de Negocio viable. Cultura del emprendimiento de base tecnológica a los estudiantes. Proyectos.	Incumplimiento al plan de trabajo Emprendurismo e incubación de empresas
	Seguimiento de Egresados	Programas Educativos Pertinentes	Incumplimiento al plande trabajo para el seguimiento de egresados
Innovación y Calidad	Planificación del Sistema de Gestión Integral	SGI estructurado	N/A
	Implementación del SGI	SGI implementado. Información de cada proceso. Toma de conciencia del personal.	Incumplimiento en la implementación de los procesos del SGI.
	Seguimiento y evaluación del SGI	Implementación eficaz de acciones.	Resultados de las encuestas de servicio mal evaluado
			Incumpliendo de requisitos de Normas ISO
Incumplimiento de aspectos legales			
		Incumplimiento de Indicadores del PDI	
		Falta de identificación y seguimiento a las acciones de mejora.	

4. Diagrama del procedimiento



5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Análisis de hallazgo	1.1 Analiza el hallazgo determina la necesidad de llevar a cabo una corrección, una acción correctiva o acción de mejora. 1.2 Requisita el formato Requisición y seguimiento de acciones de mejora y correctivas. 1.3 Entrega al RD requisición de acción.	Área responsable
2. Registra acción	2.1 Recibe del área la Requisición y seguimiento de acciones de mejora y correctivas, asigna folio a la acción, resguarda copia del registro para su posterior seguimiento y liberación. 2.2 Integra bitácora de acciones	RD
3. Implementa acciones	3.1 Implementar acciones conforme al plan de acción y entrega evidencias al jefe de área.	Área responsable
4. Evalúa efectividad de acciones	4.1 Integra las evidencias y evalúa la efectividad de las acciones Si son eficientes: Pasa a la etapa 5 No son eficientes: Regresa a la etapa 2 e informa al RD	Responsable de proceso estratégico
5. Cierre de acción	5.1 Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra reporte registra en la bitácora de acciones.	RD
6. Informe de acciones	6.1 Informa al Comité de Innovación de Calidad acerca del estado de las Acciones.	RD
7. Recibe informe	7.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Acciones para proponer y establecer acciones de mejora al sistema.	Comité de Innovación y Calidad

6. Documentos de referencia

Documentos
Norma ISO 9001:2015
Norma ISO 14001:2015
Norma ISO 45001:2018
Norma ISO 50001:2018
Manual del SGI

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
Requisición y seguimiento de acciones de mejora y correctivas	1 año	RD/Área responsable
Bitácora de acciones	Permanente	RD
Informe de revisión por dirección	1 año	RD

8. Glosario

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Incidente: Posibles lesiones o enfermedades producidas por causa del trabajo

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Requisito de la calidad: Requisito relativo a la calidad

Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo

Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo

Salida no conforme: Falla o incumplimiento del servicio

9. Anexos

Formato de requisición y seguimiento de acciones de mejora y correctivas

Bitácora de acciones

10. Cambios de esta versión

Fecha de actualización	Descripción del cambio