



Información Documentada:		
ACCIONES CORRECTIVAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica
Revisión 07	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-06

1. PROPÓSITO.

Establecer un criterio para implementar acciones correctivas y eliminar las causas potenciales y de raíz de las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad del DIF Sinaloa, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, elemento 10.2

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a la eliminación de la causa raíz de las no conformidades reales o potenciales presentadas en el Sistema de Gestión de Calidad del DIF Sinaloa.

Aun y cuando puede iniciarse a partir de observaciones o sugerencias provenientes de diferentes fuentes, los ejecutores del procedimiento serán siempre personal del DIF Sinaloa.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Cualquier persona del SGC puede detectar no conformidades reales y potenciales que afecten los procesos o servicios del SGC, de los que puedan derivar acciones correctivas.

El Representante de la Dirección y los responsables de área deben asegurarse de que se efectúan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Manual de Gestión de la Calidad. Sección 10.2	MDIF-01
Revisión de la Dirección	PDG-01
Control de Información Documentada de Descripción	PRD-01
Control de Información Documentada para Evidencia	PRD-02
Auditorías Internas	PRD-03
Seguimiento y Medición del Servicio	PCI-05
Control del Producto No Conforme	PRD-07
Herramientas Administrativas y Estadísticas	DRD-05.01

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Humberto García Tejeda Responsable de Gestión de Calidad	Antonio Velarde Sicaños Coordinador Técnico	Concepción Zazueta Castro Directora General



Información Documentada:		
ACCIONES CORRECTIVAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica
Revisión 07	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-06

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA.

Acción correctiva
Control de acciones

RRD-06.01
RRD-06.03

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad real: Es una condición que contradice o impide el cumplimiento de algún requisito de la norma ISO 9001:2015 o del SGC.

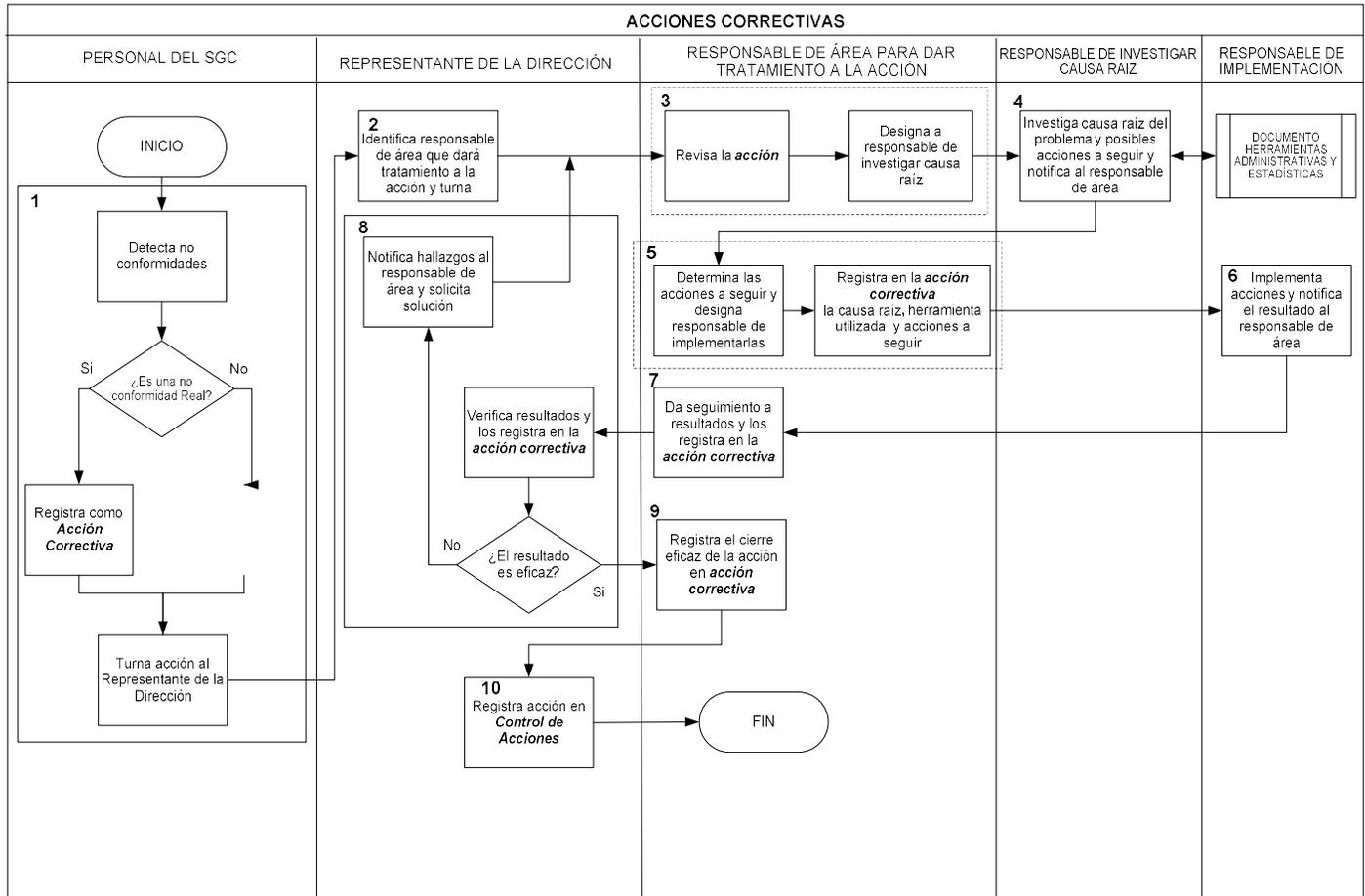
Producto/servicio no conforme: Producto o servicio que no cumple con algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Información Documentada:			ACCIONES CORRECTIVAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia		Proceso Sustantivo: No aplica		Unidad Responsable: Coordinación Técnica	
Revisión	07	Fecha de vigencia 15-03-2018		Código PRD-06	

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Información Documentada:		
ACCIONES CORRECTIVAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica
Revisión 07	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-06

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencia						
Personal del Sistema de Gestión de la Calidad	1. Detecta No conformidad.	1.1 Detecta No conformidades reales que afecten los procesos o servicios del Sistema. Cualquier persona del SGC puede detectar no conformidades reales que afecten los procesos o servicios del SGC. Estas pueden detectarse mediante: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorías internas (PRD-03) ▪ Resultados de auditorías externas ▪ Control de producto no conforme (PRD-07) ▪ Quejas y reclamaciones de los usuarios ▪ Seguimiento y Medición del Servicio (PCI-05) ▪ Evaluación de la satisfacción del usuario 							
		1.2. Identifica si se trata de una no conformidad real.							
		1.3 Genera la acción como sigue: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Acción</th> <th>Causas</th> <th>Registro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acción Correctiva</td> <td>Al detectar una No conformidad real</td> <td>Acción correctiva (RRD-06.01)</td> </tr> </tbody> </table>	Acción	Causas	Registro	Acción Correctiva	Al detectar una No conformidad real	Acción correctiva (RRD-06.01)	Acción correctiva (RRD-06.01)
		Acción	Causas	Registro					
Acción Correctiva	Al detectar una No conformidad real	Acción correctiva (RRD-06.01)							
1.4 Turna la acción generada al Representante de la Dirección.									
Representante de la Dirección	2. Identifica Responsable.	2.1 Identifica al Responsable de área que dará tratamiento a la acción. 2.2 Turna la acción. 2.3 Registra la acción en el Control de Acciones.	Control de Acciones (RRD-06.03)						
Responsable de área para dar tratamiento a la acción	3. Revisa acción y designa un responsable de investigar causa raíz.	3.1 Revisa la acción. 3.2 Designa un responsable para investigar la causa raíz del problema.							
Responsable de investigar causa raíz	4. Investiga causa raíz.	4.1 Investiga la causa raíz del problema y las acciones a seguir, con base en el Documento Herramientas Administrativas y Estadísticas (DRD-05.01) o evaluando el impacto de la misma, el costo, la prioridad, las causas y consecuencias y el impacto en la satisfacción del ciudadano. 4.2 Notifica los resultados al Responsable de área.							

Información Documentada:		
ACCIONES CORRECTIVAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica
Revisión 07	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-06

Responsable de área	5. Determina las acciones a seguir.	5.1 Determina las acciones a seguir para eliminar la causa raíz de la no conformidad real.	Acción correctiva (RRD-06.01)
		5.2 Designa al responsable de implementarlas.	
		5.3 Registra en la acción correspondiente la causa raíz, la herramienta de análisis utilizada, las acciones a seguir y las fechas de implantación.	
Responsable de implementar acciones	6. Implementa las acciones.	6.1 Implementa acciones determinadas.	
		6.2 Notifica resultado al Responsable de Área. En caso de que las acciones a implementar incluyan cambios en la documentación, se realizarán conforme al procedimiento Control de información documentada de descripción (PRD-01).	
Responsable de Área	7. Da seguimiento a acciones.	7.1 Registra las fechas en que se llevaron a cabo las actividades planeadas así como los resultados obtenidos en la Acción correctiva generada.	Acción correctiva (RRD-06.01)
		7.2 Turna la acción al Representante de la Dirección.	
Representante de la Dirección	8. Revisa eficacia de las acciones tomadas.	8.1 Verifica la eficacia de las acciones correctivas tomadas, y que se haya eliminado la causa raíz.	Acción correctiva (RRD-06.01)
		8.2 Registra la fecha de verificación de acciones en la acción correspondiente.	
		8.3 De no corregirse el problema, notifica al responsable de área y se pasa a la actividad 3, en caso contrario continúa.	
Responsable del área o elemento del equipo auditor	9. Cierra acción.	9.1 Cierra la No conformidad real.	Acción correctiva (RRD-06.01) Acción preventiva (RRD-06.02)
		9.2 Registra en la Acción correctiva, según corresponda esto una vez que cuenta con evidencia de la implementación eficaz de la acción.	
Representante de la Dirección	10. Registra en Control de Acciones.	10.1 Actualiza mensualmente el Control de Acciones, registrando el estatus de las acciones correctivas y de mejora generadas en el año.	Control de acciones (RRD-06.03)
Fin del actividades			

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.
(No aplica)

Información Documentada:		
ACCIONES CORRECTIVAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica
Revisión 07	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-06

10. PRODUCTOS.

<i>Productos</i>
Acciones correctivas

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	01/02/2010	RD	Alta Dirección	Emisión inicial.
01	24/05/2011	RD	Alta Dirección	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombre del titular de la Dirección General.
02	25/04/2013	RD	Alta Dirección	Se cambió el nombre del titular de la Dirección General Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez por Iván Aguilar Enríquez . Se eliminaron los indicadores de desempeño: # de acciones de cerradas (implementadas)/ # de acciones de generadas y # de acciones generadas de No Conformidad Mayor/ # de acciones de generadas Se agregó Anexo 1 con tabla de disposición de registros .
03	15/07/2014	RD	Alta Dirección	Se modifica la unidad responsable de Representante de la Dirección por Coordinación Técnica. Se modificó el Representante de la Dirección Ángela Mireya de la Vega Núñez en apartado de elaboró por Responsable de Gestión de Calidad Humberto García Tejeda . Se cambió Representante de la Dirección Ángela Mireya de la Vega Núñez en apartado revisó por Coordinador Técnico Alfonso Zevada Bio . Se solicita cambiar Director General de Iván Aguilar Enríquez por Jorge Miller Benítez . Se sustituye la tabla de disposición de registros por la tabla de control de registros .
04	15/03/2015	RD	Alta Dirección	Elemento 12 Anexos , Tabla de control: modificar protección, recuperación y disposición del RRD-06.03 Control de acciones La protección será: Dropbox La recuperación será: Dropbox/coordinación técnica/Gestión de calidad. La disposición será: Borrar archivo
05	15/04/2016	RD	Alta Dirección	Se modifica el coordinador técnico de Alfonso Zevada Bio por Humberto García Tejeda .
06	14/02/2017	RD	Alta Dirección	Se cambia logotipo de la institución y se modifica el coordinador técnico de Humberto García Tejeda por Antonio Velarde Sicairos , se modifica el Director General de Jorge Miller Benítez por Directora General Concepción Zazueta Castro .



Información Documentada:		
ACCIONES CORRECTIVAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica
Revisión 07	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-06

07	15/03/2018	RD	Alta Dirección	Se modifica la palabra procedimiento por información documentada, Elemento 1 se sustituye la norma ISO 9001:2008 por ISO 9001:2015, Elemento 5 cambia de nombre de registros por información documentada para evidencia. Elemento 5, 8 y 12 eliminar Acciones Preventivas RRD-06.02
----	------------	----	----------------	--

RD= Representante de la Dirección, Alta Dirección (AD)= Director General DIF Sinaloa.

12. ANEXOS.

Acción correctiva	RRD-06.01
Control de acciones	RRD-06.03

Anexo 1

Tabla de control de información documentada para evidencia

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Acción correctiva RRD-06.01	Representante de la dirección.	Credenza de responsable de gestión de calidad.	En carpeta rotulada Registros (año), en el apartado de acciones.	01 año	Reutilización
Control de acciones RRD-06.03	Representante de la dirección.	Dropbox.	Dropbox/coordinación técnica/Gestión de calidad.	01 año	Borrar archivo