



# ACCIONES CORRECTIVAS

Tipo de documento: Procedimiento

Código: PRO CAL 002

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Salvador Santiago Araujo Gerente Administrativo	Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez Director General Adjunto	C.P. Jerónimo Javier Mendoza Lara / Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez Director General / Director General Adjunto

Última revisión: Octubre 2025

No. de versión: 8

Fecha de emisión: Julio 2006

Revisó: DGE

Aprobó: DGE



# ACCIONES CORRECTIVAS

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
PRO CAL 002

VERSIÓN:  
8

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 2 de 7

## ÍNDICE

I. AUTORIZACIONES.....	1
II. OBJETIVO.....	2
III. ALCANCE.....	2
IV. HISTORIAL DE CAMBIOS .....	2
V. REFERENCIAS .....	3
VI. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES.....	3
VII. RESPONSABILIDADES .....	4
VIII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	4

## II. OBJETIVO

Documentar y establecer los mecanismos para detectar, tratar y eliminar las causas que provocan no conformidades, por medio de acciones correctivas acertadas.

## III. ALCANCE

Aplica a todas las áreas de nuestra Organización que están involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

## IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	MBS	Julio 2006
2	Modificaciones generales por cambio de versión en la Norma ISO 9001 a versión 2015, adecuaciones al procedimiento por cambio de codificación de los documentos del SGC, adecuaciones generales en el apartado de abreviaciones y definiciones, se sustituyó el enfoque a procesos por el diagrama de tortuga	CHM	Enero 2016
3	Se aumenta el canal de entrada de incumplimiento de objetivos / indicadores, se cambia de nombre el formato de acciones correctivas FOR CAL 002, formato de control de hallazgos fusionándolos en uno mismo denominado Plan de acción FOR CAL 002 con el que se le dará seguimiento desde la formulación del incumplimiento hasta la eficacia de las acciones, se elimina la carpeta de acciones correctivas REG CAL 003 ya que todo se mantendrá en electrónico, se homologa el Procedimiento tanto para SGC como para SGSI, así mismo se coloca como principales responsables de la implementación de las acciones a los Encargados de área.	MAH	Octubre 2016



## ACCIONES CORRECTIVAS

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
PRO CAL 002

VERSIÓN:  
8

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 3 de 7

4	Se realizaron las adecuaciones necesarias para utilizar un mismo formato para ambos sistemas, se cambió el puesto del Encargado de calidad por Coordinador de Sistemas de Gestión.	MAH	Enero 2018
5	Modificación en metodología de administración seguimiento a acciones correctivas y se agrega la actividad de verificación de efectividad de acciones.	MAH	Mayo 2020
6	Se actualizó el rubro de "Autorizaciones" con los nombres del Coordinador del Sistema de Gestión y del Gerente Administrativo. Así mismo; se colocó una nota para especificar que, en algunos casos de incumplimiento de indicadores, los planes de acción se documentan en el formato solicitado por el cliente.	JCBH	16 de enero del 2021
7	Se agrego dentro del desarrollo de actividades el listado LIS CAL 003 Tabla de acciones correctivas, así como el punto 2.3 las especificaciones de los campos del Plan de acción.	YKT	Junio 2022
8	Se agregaron actividades del coordinador de sistemas de gestión en el punto 2.3	CSG	Junio 2024

### V. REFERENCIAS

- MAN CAL 001 Manual de gestión de la calidad
- MAN SGI 001 Manual de gestión de seguridad de la Información
- FOR CAL 002 Plan de acción
- LIS CAL 003 Tabla de acciones correctivas

### VI. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

#### Abreviaciones:

DGE	Director General / Director General Adjunto
GAD	Gerente Administrativo
CSG	Coordinador de Sistemas de Gestión
SGC	Sistema de gestión de calidad
SGSI	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

#### Definiciones:

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a nuestra Organización, relativa a el servicio donde se explicita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**DOCUMENTO CONTROLADO:** Su consulta en cualquier medio diferente a Intranet, no es válida como copia maestra de nuestra Organización. Por ello, **su impresión en papel queda restringida a usos de formato y registro siempre validados por firmas autorizadas.**



## ACCIONES CORRECTIVAS

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
PRO CAL 002

VERSIÓN:  
8

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 4 de 7

Oportunidad de Mejora: Acciones para considerar si hay oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua.

### VII. RESPONSABILIDADES

**Responsable:**

**Actividad:**

Coordinador de Sistemas de Gestión: Dar seguimiento al cierre de hallazgos de las No conformidades de los diferentes procesos.

Dueños de proceso: Analizar, documentar, implementar y dar seguimiento hasta el cierre de No conformidades por cualquier canal en su proceso.

Director General / Director General Adjunto: Tomar las acciones que crea conveniente cuando una acción no se documente o no se cumpla en tiempo y forma.

### VIII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
1	Detección de necesidad de implementar acciones correctivas	
1.1	<p>La necesidad de implementar acciones correctivas puede ser detectada por cualquier persona integrante del SGC / SGSI y/o por partes externas. Las fuentes (según aplique al sistema de gestión) pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Auditorías internas o externas.</li><li>▪ Derivadas de riesgos.</li><li>▪ Revisiones internas.</li><li>▪ Incumplimiento de indicadores / objetivos.</li><li>▪ Revisiones por parte de la Dirección.</li><li>▪ Quejas de los clientes.</li><li>▪ Incidentes de seguridad.</li></ul>	CSG / Personal interno
2	Tratamiento de no conformidades	
2.1	Las acciones correctivas se documentarán en el <b>Plan de acción FOR CAL 002</b> ya sea para el SGC o el SGSI, donde se establecen las acciones correctivas que se deben ejecutar.	CSG / Dueños de proceso



## ACCIONES CORRECTIVAS

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
PRO CAL 002

VERSIÓN:  
8

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 5 de 7

	<b>Nota:</b> En el caso de los indicadores del proceso de Cobranza punta-punta, los planes de acción por incumplimiento de indicadores se realizan de acuerdo a los requisitos establecidos por el cliente.	
2.2	La(s) causa(s) raíz del problema o no conformidad se deberán de analizar y determinar a través de cualquiera de las metodologías incluidas en el formato y debe venir adjunta en el mismo <b>plan de acción FOR CAL 002</b> .	Dueños de proceso
2.3	<p>Se deberán emprender acciones de corrección y acciones para eliminar la causa raíz, en el <b>Plan de acción FOR CAL 002</b>, adicionalmente se deben de llenar los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hallazgo.</li><li>• Tipo de No Conformidad.</li><li>• Descripción del hallazgo.</li><li>• Proceso (al cual esté afectando el hallazgo).</li><li>• Tipo de herramienta (metodología) de análisis (Ishikawa, 5 porques, lluvia de ideas y diagrama de Pareto) para identificar la causa raíz del problema.</li><li>• Causa Raíz (se describe la conclusión identificada en el análisis de la causa raíz).</li><li>• Responsable (Persona que documenta la acción).</li><li>• Tipo de solución (corrección, acción correctiva y oportunidad de mejora).</li><li>• Desarrollo de la solución (deberá seguir el ciclo de Deming).</li><li>• Fecha de apertura.</li><li>• Fecha compromiso de cierre.</li><li>• Seguimiento (colocar como va desarrollándose la solución).</li><li>• Fecha de cierre real.</li><li>• Estatus del hallazgo (abierta, en proceso o cerrada).</li><li>• Eficacia de la acción (Eficaz, No eficaz).</li><li>• Descripción de la eficacia.</li></ul> <p><b>Nota:</b> El coordinador de sistemas de gestión será el responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Validar la coherencia y pertinencia de la causa raíz, respecto a la no conformidad y de las acciones formuladas.</li><li>• Verificar la implementación de las acciones, asegurando la existencia de evidencia objetiva, documentación y soportes.</li><li>• Determinar si la acción formulada e implementada eliminó las causas de la situación detectada.</li></ul> <p>Sí se requirieran adecuaciones es responsabilidad de los dueños de proceso corregirlo a la brevedad.</p>	Dueños de proceso / Coordinador de Sistemas de Gestión
2.4	<p>Los tipos de solución pueden ser:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Corrección: Modificación para corregir (faltas, errores, defecto).</li></ol>	Dueños de proceso



## ACCIONES CORRECTIVAS

TIPO DOCUMENTO:  
Procedimiento

CÓDIGO:  
PRO CAL 002

VERSIÓN:  
8

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 6 de 7

	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Acciones correctivas: solucionar definitivamente un problema que genera una inconformidad.</li><li>3. Oportunidad de mejora: acciones tomadas para aprovechar una oportunidad y generar un beneficio.</li></ol>	
2.5	<p>Las acciones correctivas deberán de implementarse sin demora y dentro de los plazos establecidos por los responsables indicados en el <b>Plan de acción FOR CAL 002</b>.</p> <p>El Coordinador de Sistemas de Gestión se asegurará de que se cumplan con las acciones y los tiempos pactados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha apertura, compromiso, cierre y seguimiento.</li></ul>	Coordinador de Sistemas de Gestión / Dueños de proceso
2.6	<p>Toda no conformidad desde su apertura, seguimiento y cierre deberá estar plasmada en el <b>Plan de acción FOR CAL 002</b> con el fin de que se dé el seguimiento adecuado en tiempo y forma y poder realizar un análisis anual de la incidencia de hallazgos que permita ver la eficacia de las acciones implementadas para el cierre de hallazgos, de acuerdo con lo trabajado</p>	Coordinador de Sistemas de Gestión / Dueños de proceso
3	Seguimiento de las acciones tomadas	
3.1	<p>Dar seguimiento constante a las acciones; dentro de los registros de <b>Tabla de acciones correctivas LIS CAL 003</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Seguimiento:</b> el dueño de proceso deberá compartir constantemente las evidencias de la implementación de las actividades que se hayan plasmado en el <b>Plan de acción FOR CAL 002</b></li><li>• <b>Estatus de la No conformidad:</b> solo se puede cerrar cuando se haya demostrado su efectividad, o bien se considere no eficaz la solución y se determine volver a abrir la no conformidad con un nuevo análisis de causa raíz.</li><li>• <b>Eficacia de la acción:</b> El Coordinador de Sistemas de Gestión realizará un análisis de la incidencia de hallazgos que permita ver la eficacia de las acciones implementadas para el cierre de hallazgos.</li></ul>	Dueños de proceso / Coordinador de Sistemas de Gestión
3.2	<p>Para el caso del cierre de no conformidades derivadas de auditoría interna, sólo podrán declararse cerradas por el Coordinador de Sistemas de Gestión.</p>	Coordinador de Sistemas de Gestión



## ACCIONES CORRECTIVAS

**TIPO DOCUMENTO:**  
Procedimiento

**CÓDIGO:**  
PRO CAL 002

**VERSIÓN:**  
8

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 7 de 7

3.3

El formato **Plan de acción FOR CAL 002** está publicado en la página de los sistemas de gestión y cualquier integrante de nuestra organización puede tener acceso para su descarga, sin embargo, será por correo electrónico donde los dueños de proceso deberán enviar sus planes de acción.

Coordinador de Sistemas de  
Gestión