



Universidad  
de Guanajuato

# ACCIONES



**SESUITE PLAN DE ACCIÓN**  
Gestión de Planes de Acción

Secretaría de Gestión y Desarrollo  
Departamento de Gestión de Calidad Administrativa

[www.ugto.mx](http://www.ugto.mx)



1 Definiciones y Requisitos de ISO

2 Clasificación y Criticidad

3 Flujo de las acciones

4 Registro de Acciones



# 1.- Definiciones y Requisitos de ISO

## DEFINICIONES NORMA ISO 9005:2005

¿Qué es una Acción Correctiva o Acción Preventiva?

ISO 9001:2005:

- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

¿Qué es una No conformidad?

- incumplimiento de un requisito.

Nota: Por requisito nos referimos a los puntos de la Norma ISO 9001:2008, los Legales y Reglamentarios y los establecidos dentro de los Procesos, Procedimientos e Instructivos de trabajo.



## QUE DICE ISO 9001:2008 AL RESPECTO

ISO 9001:2008

Requisitos:

➤ **8.5.2 Acción correctiva**

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

➤ **8.5.3 Acción preventiva**

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.



## 2.- Clasificación y Criticidad

### CLASIFICACIÓN

Auditoria Interna.	→	Por hallazgos de auditorias internas.
Auditoria Externa.	→	Por hallazgos de auditorias externas
Revisión por la Dirección.	→	Decisión tomada por la Alta Dirección para eliminar o prevenir situaciones no deseadas dentro de la Universidad
Proveedor.	→	Por problema generados por proveedores externos o internos de la Universidad de Guanajuato.
Análisis de Datos.	→	Por incumplimiento o tendencia a la baja de la meta de los indicadores del SGC.
Metas estratégicas.	→	Incumplimiento de metas PlaDi o metas anuales negociadas con el Rector General, Rectores de Campus o Director del CNMS.
Método.	→	Por errores o afectaciones resultantes de la ejecución de procedimientos o funciones del personal.
Cliente.	→	Por quejas del cliente registradas en el Buzón UG.
Cliente Encuesta Institucional	→	Resultados de la encuesta institucional de los servicios que no obtienen la calificación promedio de 8 o tienen tendencia a la baja.



## 2.- Clasificación y Criticidad

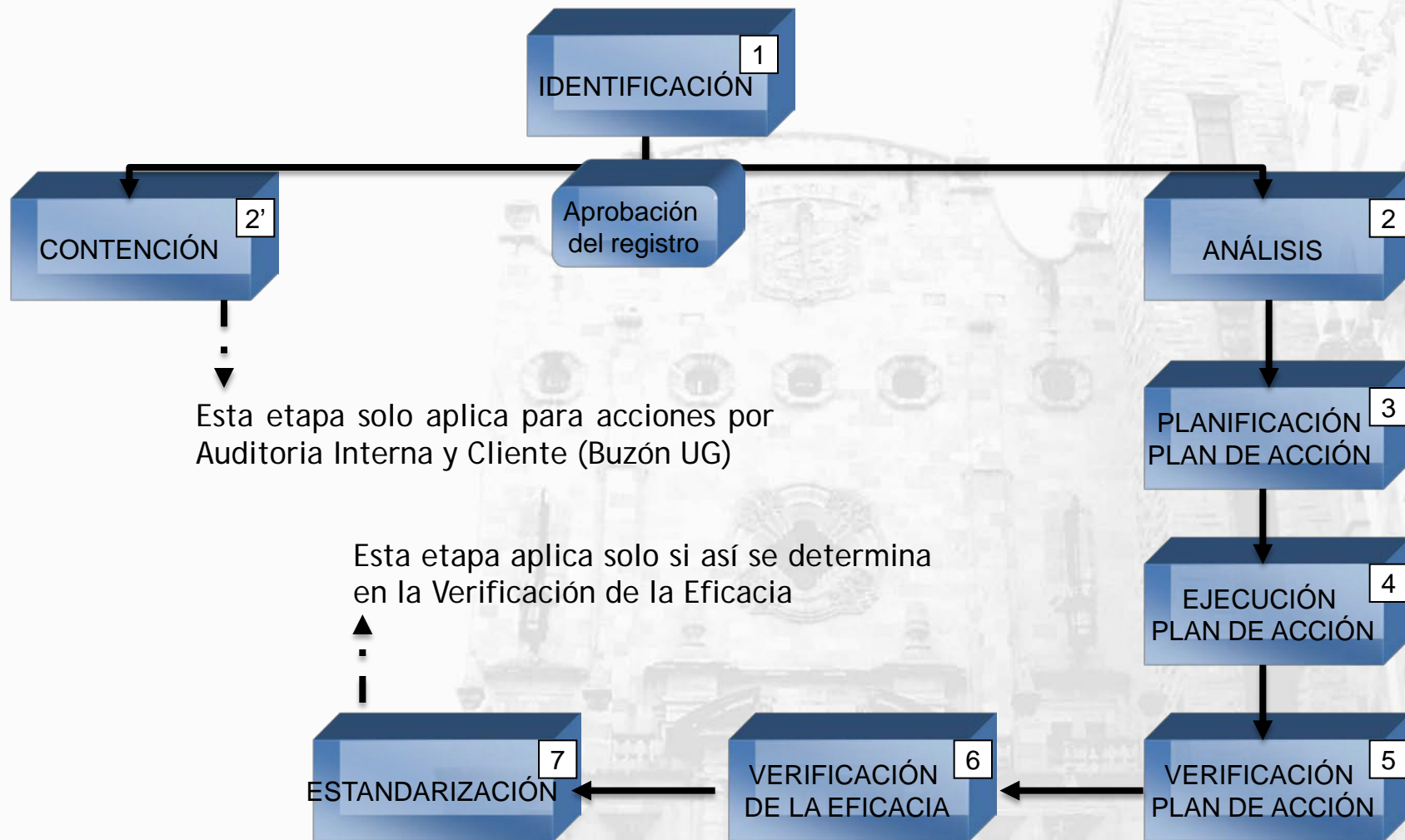
### CRITICIDAD:

- SGC CORRECTIVA: → Para aquellas no conformidades por hallazgos que puedan afectar a todo el SGC.
- SGC PREVENTIVA: → Para aquellas observaciones por hallazgos que puedan afectar a todo el SGC.
- MEGAPROCESO CORRECTIVA: → Para aquellas no conformidades por hallazgos que puedan afectar a un megaproceso del SGC.
- MEGAPROCESO PREVENTIVA: → Para aquellas observaciones por hallazgos que puedan afectar a un megaproceso del SGC.
- PROCESO CORRECTIVA: → Para aquellas no conformidades por hallazgos que puedan afectar a un proceso del SGC.
- PROCESO PREVENTIVA: → Para aquellas observaciones por hallazgos que puedan afectar a un proceso del SGC.
- PROCEDIMIENTO CORRECTIVA: → Para aquellas no conformidades por hallazgos que puedan afectar solo a un procedimiento.
- PROCEDIMIENTO PREVENTIVA: → Para aquellas observaciones por hallazgos que puedan afectar solo a un procedimiento.



### 3.-Flujo de Acciones

#### FLUJO DE ACCIONES DENTRO DEL SE SUITE





## 4.- Registro de Acciones

### REGISTRO

Para registrar acciones, puede consultar los tutoriales en línea en la página inicial del SE SUITE [www.sgc.ugto.mx](http://www.sgc.ugto.mx)

Busque los siguientes iconos:

Rectoría  
General



SESUITE PLAN DE ACCIÓN  
Gestión de Planes de Acción

o bien comunicarse a la extensión 5049 para recibir asesoría.



### IMPORTANTE:

Los siguientes son puntos clave que debe cuidar al momento de registrar una acción en el sistema:

- LETRA MAYÚSCULA
- REVISIÓN DE ORTOGRAFÍA
- REVISIÓN DE REDACCIÓN
- COMENZAR CON LA CLAVE DEL PROCEDIMIENTO O INDICADOR.





**Universidad  
de Guanajuato**



**GRACIAS POR SU ATENCIÓN.**

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
ADMINISTRATIVA

[www.ugto.mx](http://www.ugto.mx)