



TABASCO
GOBIERNO DEL PUEBLO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DEPARTAMENTO DE ESCUELAS NORMALES
ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
"ROSARIO MARÍA GUTIÉRREZ ESKILDSEN"

Nombre del documento:
Procedimiento de
Acciones Correctivas.
ISO 21001 y 9001
10.2.1



Código:
CA-PR-AC-03

No. de Revisión:
3

Control de emisión

| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---|---|--|
| <p>Departamento de Evaluación Educativa.</p> | <p>Departamento de Evaluación Educativa.</p> | <p>Director(a) de la Escuela Normal de Educación Preescolar "Rosario María Gutiérrez Eskildsen"</p> |



TABASCO
GOBIERNO DEL PUEBLO

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DEPARTAMENTO DE ESCUELAS NORMALES
ESCUELA NORMAL DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
"ROSARIO MARIA GUTIERREZ ESQUIOSEN"

Nombre del documento:
Procedimiento de
Acciones Correctivas.
ISO 21001 y 9001
10.2.1



Código:
CA-PR-AC-03

No. de Revisión:
3

1. Propósito

Establecer los lineamientos para tomar acciones que eliminen las causas de No Conformidad de los Sistemas de Gestión con objeto de prevenir la recurrencia.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos SGC.

3. Políticas de operación:

3.1 Las Acciones Correctivas pueden surgir a partir del análisis de las causas que originan las No Conformidades encontradas que provengan de:

- Auditorías Internas.
- Auditorías Externas.
- Análisis de Datos.
- Análisis de la Eficacia de los Procesos.
- Seguimiento a la Revisión del SGC.
- Análisis de Quejas y/o Sugerencias de los clientes.
- Identificación de Producto No Conforme
- Análisis de Ambiente de Trabajo.
- Incumplimiento a las declaraciones de los manuales del SGC
- Incumplimiento a los requisitos de la norma aplicable.

3.2. La/él RS debe ser informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas en la organización para eliminar la No Conformidad.

3.3. El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta y determinar la acción correctiva o corrección de la misma.



3.4. Es responsabilidad de los LIDERES, dueños del proceso al que impacta la No conformidad verificar la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas.

3.5 Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los comités responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.

3.6 La/él RS es responsable de Informar al Dirección, sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas implementadas.

4. Descripción de las etapas:

| Secuencia: | Actividad: | Responsable: |
|---------------|---|--------------|
| 1. Revisa NC. | 1.1 Revisa No Conformidades detectadas. 1.2. Realiza análisis de causa raíz para identificar la causa de la NC. 1.3. Analiza la No Conformidad detectada y se determina la necesidad de llevar a cabo una corrección o una acción correctiva. | Usuario. |

| | | | |
|---|--|---|------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento de Acciones Correctivas. ISO 21001 y 9001 10.2.1 |  | Código: CA-PR-AC-03 |
| | | | No. de Revisión: 3 |

| | | |
|---------------|---|-------------------|
| | 1.4. Elabora Requisición de Acción Correctiva y definen las acciones correctivas a implantar. | |
| 2. Envía AC | 2.1. Envía Acción correctiva a su jefe inmediato para su revisión. Si procede, la envía al RS. No procede regresa al paso 1. | Líder del Proceso |
| 3. Cierra AC. | 3.1. Recibe AC. 3.2. Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas implantadas. SI son efectivas cierre de la RAC. NO son efectivas regresa a etapa 1. | RS |

5. Documentos de referencia.

| |
|--|
| Documento: |
| Norma. ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario. |
| Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. |
| Norma ISO 21001:2018. Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas - Requisitos con orientación para su uso. |

6. Registros.

| Registros | Tiempo de Retención | Responsable de conservarlo | Código |
|---------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------|
| Formato de Acciones Correctivas | 1 año | RS | CA-PR-AC-03-F01 |

7. Glosario.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable en la operación de los Sistemas de Gestión.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada

8. Anexos:

| Anexo | Código |
|--|----------------|
| Instructivo para Elaborar Información. | (CA-IT-EI-01). |

9. Cambios a esta versión:

| Fecha de actualización. | Descripción del cambio. |
|--------------------------|--|
| 17 de diciembre del 2021 | Actualización de la Norma ISO 9001:2015 |
| 28 de agosto del 2023 | Actualización de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018. |
| 09 de mayo del 2025 | Actualización por cambio de Administración y de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018. |
| 19 de enero del 2026 | Actualización por el cambio de nombre a Escuela Normal de Educación Preescolar "Rosario María Gutiérrez Eskildsen" y ajuste del código de control. |