



# ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



Código	P-SGA-002	ISO 14001:2015 Documento Controlado	Fecha elaboración	Junio 2016
# Actualización	02		Página	1 de 5
UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS				

# PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

### UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Elaboró	Revisó	Autorizó	DOCUMENTO CONTROLADO
 M. en B. Tania Ivonne González Pópoca Jefa del Departamento de Gestión Ambiental	 Dra. Ma. Laura Ortiz Hernández Responsable del SGA	 Dr. Jesús Alejandro Vera Jiménez Rector de la UAEM	

Toda copia IMPRESA es un "Documento NO Controlado" a excepción del firmado en original.



# ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



Código	<b>P-SGA-002</b>	<i>ISO 14001:2015</i>	Fecha elaboración	<b>Junio 2016</b>
# Actualización	<b>02</b>	<i>Documento Controlado</i>	Página	<b>2 de 5</b>
<b>UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS</b>				

## ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### 1. OBJETIVO

Establecer los requisitos para realizar acciones correctivas y preventivas en la **UAEM**.

### 2. ALCANCE

Se aplicará en los procesos que conforman el **SGA**.

### 3. MARCO NORMATIVO

Las actividades de este procedimiento se basan en las siguientes normas:

1.- *ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.*

### 4. REFERENCIAS

1.- *Compendio de Formularios del Sistema de Gestión Ambiental.*

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ] Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. (\*)
- ] Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- ] Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (\*)
- ] Documento: Información y su medio de soporte.
- ] Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. (\*)
- ] Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ] Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- ] No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. (\*)
- ] Parte interesada: Personas u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (\*)
- ] Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ] Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (\*)

*Toda copia IMPRESA es un "Documento NO Controlado" a excepción del firmado en original.*

Código	<b>P-SGA-002</b>	<b>ISO 14001:2015</b>	Fecha elaboración	<b>Junio 2016</b>
# Actualización	<b>02</b>	<b>Documento Controlado</b>	Página	<b>3 de 5</b>
<b>UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS</b>				

- ) Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ) Riesgo: Efecto de la incertidumbre. (\*)
- ) SGA: Sistema de gestión ambiental.
- ) Sistema de gestión ambiental: Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades. (\*)
- ) UAA: Unidades Académicas y Administrativas, que se encuentran dentro del alcance del SGA.
- ) Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

(\*) Definición de ISO 14001:2015.

## 6. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de las personas que intervienen en el *Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas* se encuentran definidas en la siguiente tabla:

CARGO	RESPONSABILIDAD
Comité de Gestión Ambiental	Revisar y Aprobar las acciones correctivas y preventivas que requieran recursos que rebasen la competencia de los <b>Responsables Ambientales de UAA</b> , para posteriormente evaluar su efectividad.
Responsable del SGA	Recibir las No Conformidades ambientales de las <b>Partes Interesadas</b> . Verificar y Estandarizar las acciones correctivas y preventivas. Informar al <b>Comité de Gestión Ambiental</b> el número de acciones correctivas y preventivas que se realizaron.
Responsable Ambiental de UAA	Revisar y Aprobar las acciones correctivas y preventivas que se encuentren dentro de sus facultades, o bien, enviar la propuesta al <b>Comité de Gestión Ambiental</b> a través del <b>Responsable del SGA</b> . Investiga las causas y propone las acciones correctivas correspondientes y resuelve las No Conformidades ambientales de las <b>Partes Interesadas</b> conforme a la presente metodología. Evalúa la efectividad de estas acciones.
Personal	Identificar las No Conformidades ambientales reales o potenciales (riesgos), así como atenderlos conforme a los resultados de la presente metodología.

Código	<b>P-SGA-002</b>	<i>ISO 14001:2015</i>	Fecha elaboración	<b>Junio 2016</b>
# Actualización	<b>02</b>	<i>Documento Controlado</i>	Página	<b>4 de 5</b>
<b>UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS</b>				

## 7. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

No aplica.

## 8. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento deberá activarse por el **Responsable Ambiental de UAA** para que en conjunto con las correspondientes personas involucradas, a inicio de los meses de mayo y noviembre se revisen todas las No Conformidades ambientales, reales o potenciales, así como las quejas de las **Partes Interesadas**, utilizando para cada clase de No Conformidad ambiental o de queja, el *Formulario F-SGA-006* para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir. Si en el mes correspondiente no se presentaron quejas o No Conformidades ambientales, no será necesario mantener registro alguno.

Las fuentes para identificar No Conformidades reales o potenciales (riesgos) son:

- a) La recurrencia de las No Conformidades ambientales que se presenten en las **UAA**.
- b) Las No Conformidades que se presenten en el **SGA**.
- c) Las quejas recibidas por las **Partes Interesadas**.
- d) Las mediciones ambientales realizadas en las **UAA**, especialmente si proporcionan advertencias anticipadas a condiciones fuera de control.
- e) Los registros ambientales generados durante la realización de las actividades, productos y servicios en las **UAA**.
- f) Los informes de auditorías ambientales, sean internas o externas.
- g) Los resultados del análisis de los indicadores de desempeño.
- h) Los resultados de la revisión por el **Comité de Gestión Ambiental**.
- i) El análisis del comportamiento de las cuestiones externas e internas de la **UAEM**.

En la **UAEM** se realizarán las acciones preventivas de acuerdo con lo siguiente:

- a) Identificación de la No Conformidad ambiental potencial.
- b) Investigación de la(s) causa(s) de la No Conformidad ambiental.
- c) Determinación de acciones.
- d) Verificación de resultados de las acciones.
- e) Estandarización de acciones (en su caso), incluidas las de mitigación de los impactos ambientales adversos.



# ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



Código	<b>P-SGA-002</b>	<i>ISO 14001:2015</i>	Fecha elaboración	<b>Junio 2016</b>
# Actualización	<b>02</b>	<i>Documento Controlado</i>	Página	<b>5 de 5</b>
<b>UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS</b>				

En la **UAEM** se realizarán acciones correctivas de acuerdo con lo siguiente:

- a) Identificación de la No Conformidad ambiental.
- b) Investigación de la(s) causa(s) de la No Conformidad ambiental.
- c) Determinación de acciones.
- d) Verificación del resultado de las acciones.
- e) Estandarización de acciones (en su caso), incluidas las de mitigación de los impactos ambientales adversos.

Las acciones correctivas y preventivas son sometidas a la revisión y aprobación del **Responsable Ambiental de UAA** en el *Formulario F-SGA-006*, para que, en su caso, apruebe los recursos necesarios que se encuentren dentro de su competencia o facultades. Si la aprobación de los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas, salen de la competencia o facultades del **Responsable Ambiental de UAA**, éste deberá solicitar a través del **Responsable del SGA**, que se analice la propuesta en el **Comité de Gestión Ambiental** para que, en su caso, aprueben los recursos necesarios.

En los casos que sea posible, se anexará al *Formulario F-SGA-006* un documento de evidencia de las acciones correctivas y preventivas que se efectuaron (fotografías, indicadores, encuestas, gráficas), que demuestre la efectividad de las mismas para que sean evaluadas por el **Responsable Ambiental de UAA**. En cuanto a los recursos para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas hayan sido autorizadas por el **Comité de Gestión Ambiental**, deberá remitir la evidencia al **Responsable del SGA**.

El número de acciones correctivas y preventivas que se realicen serán informadas al **Comité de Gestión Ambiental** como evidencia de la mejora continua.

## 9. FORMULARIOS

Los formularios que aplican a este procedimiento documentado se enlistan a continuación y están incluidos en el *Compendio de Formularios del Sistema de Gestión Ambiental*.

Metodología de Acciones Correctivas y Preventivas – Formulario: F-SGA-006

## 10. ANEXOS

No Aplica.