

“GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS”

26 noviembre 2021

	Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
		Fecha: 26/11/2021
		Revisión: 0
		Página 2 de 11

1. Objetivo.

La Guía para la atención de acciones preventivas tiene como finalidad promover una cultura de la prevención, de tal forma que se puedan prevenir no conformidades, que aún no se han presentado, mediante la implantación de acciones para reducir o eliminar fuentes potenciales de posibles desviaciones, en el desempeño de las actividades que realiza el personal de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) en cumplimiento a los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación.

2. Marco Normativo.

- Leyes aplicables en la CNDH.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Norma Mexicana para la Igualdad Laboral y no Discriminación (NMX-R-025-SCFI-2015).
- Código de Ética y Código de Conducta del CNDH.

3. Políticas generales.

- Cualquier persona interna o externa podrá levantar una acción preventiva como resultado de una acción de mejora detectada.
- La efectividad de la acción de mejora deberá ser propuesta al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación, quien una vez valorada elaborará el plan de atención.
- La implementación deberá ser validada por el Comité de Ética y por la o el Titular del área.

4. Método de trabajo

4.1. Propósito.

Contar con una guía de acciones que promuevan la cultura de la prevención, de tal forma que se puedan prevenir malas prácticas futuras y no conformidades, como resultado de la implementación de la norma de igualdad laboral y no discriminación, mediante la implantación de acciones para reducir o eliminar fuentes potenciales de “no conformidades”, en el desempeño de las actividades de la CNDH.

4.2. Alcance.

Aplica a todas las actividades, procesos y procedimientos que forman parte de los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación,

Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
	Fecha: 26/11/2021
	Revisión: 0
	Página 3 de 11

así como al personal asignado para la implantación y seguimiento de las acciones preventivas.

4.3. Políticas.

Todas las acciones preventivas o de mejora deberán emitirse a partir del análisis de las no conformidades o de situaciones de oportunidad identificadas en cada una de las actividades, procesos o procedimientos, que desarrollan las áreas que participan en las actividades enfocadas a dar cumplimiento y mantenimiento a los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación, resultantes de una auditoría, verificaciones de seguimiento, quejas, o bien, a través de sugerencias de los usuarios internos y/o externos.

Todo el personal de la CNDH que participe de estas actividades podrá identificar una “no conformidad” potencial en el desarrollo de los procesos o en algún requisito de la Norma.

Las posibles fuentes de información para la aplicación de las acciones preventivas son:

- ✓ Revisión de necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✓ Medición del clima laboral.
- ✓ Seguimiento del cumplimiento y mantenimiento a los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación.
- ✓ Auditorías (internas y externas).
- ✓ Quejas.
- ✓ Observaciones del personal de la CNDH.

La información será analizada de acuerdo con la magnitud de la propia situación, así como en función del riesgo que de ellas puedan derivarse, aplicándose las acciones preventivas pertinentes.

Cuando una situación por su magnitud pudiera llegar a tener una repercusión directa sobre alguna de las actividades, acciones o procesos operativos que internamente forman parte de la Norma, se le catalogará como un “producto no conforme” y será atendida como una acción preventiva.

4.4. Responsabilidades.

Establecer las actividades a realizar para implementar acciones preventivas en cumplimiento y mantenimiento de los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación, cuando así sea requerido, evitando con ello que se puedan generar no conformidades

	Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
		Fecha: 26/11/2021
		Revisión: 0
		Página 4 de 11

- **Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación:** Deberá verificar y asegurar que esta guía se cumple adecuadamente, así como proponer, analizar, verificar y evaluar la implementación de las acciones preventivas establecidas; además de que:
 - ≡ Se encargará de solicitar la aplicación de acciones preventivas cuando el proceso o los componentes de la norma se encuentren “no conformes”, así como revisar, dar seguimiento y llevar el control de las acciones preventivas establecidas.
 - ≡ Verificar el estado que guarden las acciones preventivas, durante las revisiones que se realicen a las mismas.
 - ≡ Dar seguimiento a las acciones preventivas para constatar la efectividad de las acciones tomadas.
- **El personal** que se designe para implantar la o las acciones preventivas, deberá apegarse estrictamente a lo descrito en este procedimiento.
- **El personal de la CNDH**, basándose en las actividades que desempeñan, observaciones y/o experiencias, podrán proponer acciones preventivas para la mejora de los procesos involucrados, así como asegurarse de que se cumplan las acciones preventivas establecidas.

Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
	Fecha: 26/11/2021
	Revisión: 0
	Página 5 de 11

4.5. Descripción de actividades.

Etapa N°	Actividad	Responsable
1	<p>INICIO</p> <p>Se detecta una acción preventiva y se solicita número de folio al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación; una vez realizado lo anterior se envía el formato de solicitud debidamente registrado. (Solicitud de Acciones Preventivas).</p> <p>Todos los formatos de acciones preventivas que se generen serán canalizados al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación, quien llevará el control de las acciones preventivas.</p> <p>En el caso específico, cuando la acción preventiva sea a sugerencia de una persona externa de la CNDH, la solicitud podrá ser realizada en formato libre; una vez recibida por el Comité, se le asignará un folio.</p>	<p>Persona interna o externa de la CNDH</p> <p>Persona o Área Responsable</p> <p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p>
2	<p>La solicitud con la documentación de soporte será enviada al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación por parte de la persona y/o el área involucrada.</p> <p>Cualquiera de los integrantes del Comité estará facultado para recibir una solicitud de acción preventiva.</p> <p>Ésta solicitud deberá estar acompañada de toda la documentación e información que se considere pertinente y que aporte la mayor cantidad de datos posibles, lo que facilitará su análisis y evaluación del impacto o riesgo de la acción preventiva ante el cumplimiento de los requisitos de Norma.</p>	<p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p>
3	<p>Una vez recibida la solicitud, procederá a revisar la solicitud y verificar que se encuentre bien integrada. El criterio de evaluación en esta etapa será cualitativo y los requisitos mínimos que deberá cumplir la solicitud son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contener al menos una descripción detallada del problema. ✓ Aportar datos sobre la desviación. ✓ Explicación sobre el impacto que tendrá la acción. ✓ Especificar las áreas involucradas. <p>¿Está bien integrada? SI. Ir al paso 7. NO. Ir al paso 4.</p>	<p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p>

Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
	Fecha: 26/11/2021
	Revisión: 0
	Página 6 de 11

Etapa N°	Actividad	Responsable
4	<p>¿La solicitud de acción preventiva recibida fue elaborada por una persona externa a la CNDH?</p> <p>SI. Ir al paso 5.</p> <p>NO. Ir al paso 6.</p>	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
5	<p>En caso de considerarse que hace falta más información, se revisará si hay forma de comunicarse con la persona que levantó la acción preventiva para solicitarle su complementación.</p> <p>¿Se puede solicitar más información?</p> <p>SI. Ir al paso 6.</p> <p>NO. Ir al paso 8.</p>	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
6	<p>Mediante un escrito realizado en formato libre (del cual se turnará copia a los demás integrantes del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación), se solicitará la complementación de la información requerida.</p> <p>Ir al paso 7.</p>	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
7	<p>Una vez integrada toda la documentación, la misma deberá de ser turnada a todos y cada uno de los miembros que integran el Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación para su conocimiento y revisión.</p> <p>Si alguno de los miembros del Comité considera que la acción preventiva levantada es importante para mantener en buen funcionamiento el cumplimiento de los requisitos de Norma, se podrá solicitar una sesión extraordinaria del Comité para su pronta atención.</p> <p>Adicionalmente cuando alguno de los miembros del Comité considere que hay algún tema importante a tratar, podrá igualmente solicitar una reunión extraordinaria para su revisión.</p>	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
8	<p>En la sesión de trabajo del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación, sus integrantes revisarán la información disponible.</p> <p>Se envía a la o el Titular de la Unidad de Administración para su autorización y puesta en práctica.</p>	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
9	<p>Se autoriza la acción preventiva.</p> <p>SI, ir al paso 10</p> <p>No, ir al paso 7</p>	La o el Titular de Oficialía Mayor

	Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
		Fecha: 26/11/2021
		Revisión: 0
		Página 7 de 11

Etapa N°	Actividad	Responsable
10	Una vez emitidas las opiniones, por consenso se determinará la procedencia de la acción preventiva. ¿Es procedente la acción preventiva? SI. Ir al paso 12. NO. Ir al paso 11.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
11	Elabora un oficio de notificación en formato libre, mediante el cual hace del conocimiento de la persona interna o externa, y/o al área que levantó la acción preventiva, la no procedencia de la acción preventiva (explicando la(s) causa(s) por la cual se resolvió la “no procedencia de la acción preventiva”). Ir al paso 16.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
12	Analiza la procedencia de la acción en función de su desempeño en el proceso y su correcto funcionamiento, determinándose las acciones necesarias para atender la mejora (de ser posible conjuntamente con el responsable del área). Una vez acordadas las acciones a realizar se determina el Plan de Acción de mejora Preventiva (PAP) .	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
13	Envía al área involucrada el Plan de Acción de mejora Preventiva (PAP) , mediante un oficio en formato libre. El área involucrada revisará el PAP para emitir su opinión sobre la factibilidad de implantar las acciones preventivas sugeridas. ¿Está el área involucrada de acuerdo para ejecutar el Plan de Acción de mejora Preventiva (PAP) ? SI. Ir al paso 15. NO. Ir al paso 14.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación Área responsable
14	Solicitará el llevar a efecto una junta con el Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación, con la finalidad de exponer sus puntos de vista respecto a la ejecución del Plan de Acción de mejora Preventiva (PAP)	Área responsable
15	Tendrá el compromiso de llevar a cabo las acciones de mejora; así mismo dará seguimiento, verificará la eficacia de las acciones e informará de los resultados alcanzados en su implementación (PAP) al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación.	Área Responsable

Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
	Fecha: 26/11/2021
	Revisión: 0
	Página 8 de 11

Etapa N°	Actividad	Responsable
16	<p>Si al verificar el cumplimiento de la acción preventiva resulta que ésta no fue efectiva, entonces se tendrá que analizar la situación nuevamente por parte de los involucrados, para detectar la causa y el porqué del resultado; Se deberán anotar las conclusiones en el informe de la acción preventiva correspondiente.</p> <p>Los involucrados deberán proponer una nueva acción de mejora elaborando otro reporte, el cual conservará el mismo número de folio.</p> <p>¿Los resultados alcanzados fueron eficaces?</p> <p>SI. Ir al paso 17. NO. Entrega el reporte al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación. Ir al paso 10.</p>	<p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p> <p>Área Responsable</p>
17	<p>Cierra la acción preventiva; y archiva registros para el análisis de datos.</p> <p>FIN</p>	<p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p> <p>Área Responsable</p>

4.6. Registros.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Código registro
Solicitud de acciones preventivas			NA
Reporte de seguimiento de acciones preventivas			NA
Plan de acciones preventivas			NA
Informe de cierre			NA

	Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
		Fecha: 26/11/2021
		Revisión: 0
		Página 9 de 11

4.7. Glosario de Términos.

- **Acción Preventiva.** Es la acción tomada para eliminar la causa de una “no conformidad” u otra situación que pudiera considerarse como potencialmente indeseable.
- **Eficacia:** Es la extensión de tiempo en que se realizan las actividades preventivas planificadas y se alcanzan los resultados proyectados.
- **Comité:** Se refiere al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación.
- **CNDH:** Se refiere a la Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- **Integrante del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación:** Se refiere alguna o alguno de los miembros que forman parte del Comité de la CNDH.
- **No conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito de la Norma.
- **No conformidad potencial:** Es la situación que por su importancia, puede llegar a ocasionar el incumplimiento de un requisito de Norma, pero que hasta la fecha no lo ha generado.
- **Norma:** Se refiere a la Norma Mexicana de Igualdad Laboral y no Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015.
- **PAP:** Se refiere al Plan de Acción de Mejora Preventiva
- **Producto.** Se refiere al resultado que se obtiene de un proceso o procedimiento.
- **Satisfacción del usuario:** Es la percepción del usuario sobre el grado de complacencia en que se han cumplido sus requisitos.

	Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
		Fecha: 26/11/2021
		Revisión: 0
		Página 10 de 11

4.8. Anexos

Solicitud de Acciones Preventivas

FECHA:	NÚMERO:
Área donde se detectó la posible mejora (hallazgo):	
Descripción del problema:	
¿Cuál es la causa del problema?:	
Nombre y firma de la persona o área que levanta la acción preventiva	Nombre y firma por parte del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
_____	_____

Guía para la atención de Acciones Preventivas	Código: _____
	Fecha: 26/11/2021
	Revisión: 0
	Página 11 de 11

Plan de Acciones Preventivas (PAP)

Descripción de la acción preventiva:	
Resultados esperados:	Fecha(s) compromiso:
Responsable de atender la acción preventiva: Nombre: _____ Firma: _____	Responsable del seguimiento de la acción preventiva: Nombre: _____ Firma: _____
RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN	
¿Las acciones fueron eficaces?	
	Sí () No ()
Descripción de la eficacia de las acciones:	
Verificación del cumplimiento y eficacia de la acción preventiva:	
	Fecha de cierre
	V o. Bo.
Firma de la o el responsable del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación	Firma de la o el Titular de la Unidad de Administración