

GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

31 de agosto 2021

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 2 de 13

1. Objetivo

Este procedimiento tiene como objetivo establecer un método de trabajo para analizar y corregir las causas de las “no conformidades” encontradas en las actividades diarias, en la operación de los procesos y en los procedimientos que forman parte de los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación.

El procedimiento se aplicará para atender las “no conformidades” detectadas por desviaciones en el cumplimiento de los requisitos de Norma de Igualdad Laboral y no Discriminación, dándose con esto la opción de emprender un Plan de Acciones Correctivas para evitar su reincidencia.

2. Marco normativo

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Leyes aplicables a la CNDH.
- Código de Ética y Código de Conducta de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y no Discriminación.

3. Políticas generales

- Cualquier persona de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) podrá levantar una acción correctiva.
- El Comité registrará en su caso, la acción correctiva para su seguimiento, independientemente de quien haya formulado la solicitud.
- La implementación de la acción correctiva solo podrá realizarse previa autorización del Comité de Ética y del Titular del área responsable.

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 3 de 13

4. Guía de trabajo

4.1. Propósito

Esta guía establece las líneas de trabajo para analizar y corregir las causas de las “no conformidades” (desviaciones a los requisitos establecidos en la Norma) encontradas en las actividades diarias, en la operación de los procesos y en los procedimientos que forman parte de los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral.

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

4.3. Políticas

Todas las acciones correctivas o de mejora deberán emitirse a partir de una revisión, acciones de seguimiento, auditoría interna o de auditoría de Certificación, o bien de situaciones de oportunidades de mejora (observaciones de los usuarios internos y/o externos) identificadas en cada una de las diferentes áreas y enfocadas a dar cumplimiento y mantenimiento a los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación.

Todo el personal de la CNDH podrá identificar una “no conformidad” y/o “oportunidades de mejora” en las actividades diarias y en el desarrollo de los procesos o en algún requisito de la Norma.

Las acciones correctivas podrán generarse por una “no conformidad” y/o “oportunidad de mejora” en la operación de los procesos, alguna actividad diaria o por alguno de los componentes desarrollados para dar cumplimiento a la Norma.

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

- Desviaciones encontradas por parte del personal de la CNDH en las actividades diarias referentes a la Norma.
- Revisión por parte del personal de la CNDH a alguno de los requisitos de la Norma.
- Seguimiento y verificaciones 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).

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 4 de 13

La información será analizada de acuerdo con la magnitud de la propia situación, así como en función del riesgo que de ellas pudiera derivarse, todo ello en función de lo que se defina y acuerde por el Comité como prioridades para la aplicación de las acciones correctivas pertinentes.

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

4.4. Responsabilidades

Establecer las responsabilidades para la atención e implementación de las acciones correctivas de las actividades, evidencias y los procesos orientados a dar cumplimiento y mantenimiento a los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación, cuando así sea requerido.

- ≡ Comité de Ética: revisar y autorizar la propuesta de implementación de las acciones correctivas.
- ≡ Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación: verificar y asegurar que esta Guía se cumpla adecuadamente, así como proponer, analizar, verificar y evaluar la implementación de las acciones correctivas establecidas, además
 - Solicitar la aplicación de acciones correctivas cuando en los requisitos de la Norma se encuentren “no conformidades” y/o “oportunidades de mejora”, así como revisar, dar seguimiento y llevar el control de las acciones correctivas establecidas;
 - Verificar el estado que guarden las acciones correctivas, durante las revisiones que se realicen a las mismas, y
 - Dar seguimiento a las acciones correctivas para constatar la efectividad de las acciones tomadas.
- ≡ El personal designado para implantar la o las acciones correctivas: deberá apegarse estrictamente a lo descrito en esta guía.
- ≡ El personal de la CNDH: proponer acciones correctivas, de ser el caso, para la mejora de los procesos involucrados, así como para asegurarse de que se cumplan las acciones correctivas establecidas

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 5 de 13

4.5. Descripción de la guía

Etapa	Actividad	Responsable
1	<p>INICIO</p> <p>Se detecta una acción correctiva y se integra la información por parte de la persona o área responsable que hizo el hallazgo y se elaborará una Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>Ésta, deberá ser acompañada de toda la documentación e información soporte, que se considere pertinente, con la finalidad de aportar la mayor cantidad de datos posibles, y que faciliten el análisis del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación sobre el impacto o riesgo que tendrá la acción.</p> <p>Se entregará el formato al miembro de la Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación designado para tal efecto.</p> <p>La persona que recibe la solicitud, la registrará en el Reporte de Seguimiento de Acciones Correctivas y le asignará un número de folio.</p> <p>Cuando se trate de una “acción correctiva” como resultado de una actividad o revisión a los requisitos de Norma, la solicitud deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descripción detallada de la situación; ✓ Datos sobre el hallazgo; ✓ Explicación sobre el impacto que tendrá la acción, y ✓ Especificación de las áreas involucradas. <p>Si el riesgo o impacto es bajo, se enviará la información a los demás miembros del Comité para su revisión. En este caso en particular, la solicitud será atendida en la próxima reunión del Comité.</p>	<p style="text-align: center;">Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p> <p style="text-align: center;">Persona o área responsable</p>
2	<p>Cualquiera de los integrantes del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación estará facultado para recibir una “no conformidad”.</p> <p>Al recibir la información y antes de proceder, se hará necesario revisar la documentación y determinar:</p> <p>¿Procede la no conformidad?</p> <p>SI. Ir al paso 3</p> <p>NO. Ir al paso 4</p>	<p style="text-align: center;">Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p>

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 6 de 13

Etapa	Actividad	Responsable
3	Una vez recibida la solicitud, se procederá a integrar la propuesta de acción de mejora misma que deberá ser revisada por el Comité en pleno. Ir al paso 9	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
4	Cuando el hallazgo provenga de una auditoría o bien, del seguimiento y verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015, se revisará el Informe de Auditoría conjuntamente con el área responsable. Se enviará toda la información a los demás miembros del Comité para su conocimiento y revisión. Como resultado de la revisión, si alguno de los miembros del Comité considera que la atención del hallazgo es de alta importancia, se solicitará una reunión extraordinaria para su pronta revisión.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
5	En la sesión, el Comité revisará toda la información disponible (Solicitud de acción correctiva o Informe de auditoría) sobre el hallazgo. Después de realizar el análisis de las causas que generaron la "no conformidad" se integrará el Plan de Acción Correctiva, conjuntamente con el responsable del área.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
6	El Plan de Acción Correctiva, una vez validado por el Comité en pleno, se enviará a la o el Titular de la Oficialía Mayor para su revisión y autorización de lo propuesto. El plan una vez autorizado de turnará al área responsable involucrada emitirá su opinión acerca de la factibilidad para implantar las acciones sugeridas.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación Titular de la Oficialía Mayor Área responsable
7	¿El área responsable tiene comentarios por hacer al Plan de Acción Correctiva (PAC)? SI, ir al punto 5 NO, ir al punto 8	
8	¿Se acepta el Plan de Acción Correctiva? SI. Ir al paso 9 NO. Se solicitará una junta con el Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación para exponer sus puntos de vista. Ir al paso 5	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación

Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
	Fecha: 31/08/2021
	Revisión: 0
	Página 7 de 13

Etapa	Actividad	Responsable
9	El área involucrada implementará las acciones correctivas, además de que realizará el seguimiento y la verificación de la eficacia de las acciones, informando de los resultados alcanzados en su implementación al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación	Área Responsable Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
10	¿Los resultados alcanzados fueron eficaces? SI. Ir al paso 11 NO. Entrega el reporte a la Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación Ir al paso 5	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación Área responsable
11	Se cierra la acción correctiva y se archivan los registros para el análisis de datos. Se elabora por conducto del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación el informe de cierre correspondiente, y se envía copia al área responsable con copia a la o el Titular de Oficialía Mayor. Fin.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación Titular de Administración

4.6. Registros

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Código registro
Solicitud de acción correctiva			NA
Reporte de seguimiento de acciones correctivas			
Plan de Acción Correctiva			NA
Informe de cierre			NA

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 8 de 13

4.7. Glosario de términos

- ≡ **Acción correctiva:** actividad para eliminar la causa de una “no conformidad” detectada, queja u otra situación que pudiera considerarse como indeseable para el buen funcionamiento de la Norma.
- ≡ **Corrección:** acción tomada para eliminar o atender una “no conformidad” detectada.
- ≡ **Eficacia:** es la extensión de tiempo en que se realizan las actividades correctivas planificadas y se alcanzan los resultados proyectados.
- ≡ **Comité:** Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación de la CNDH.
- ≡ **CNDH:** Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- ≡ **Integrante del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación:** alguna o alguno de los miembros que forman parte integral del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación de la CNDH.
- ≡ **No conformidad:** es el incumplimiento de un requisito de la Norma.
- ≡ **Norma:** Norma Mexicana de Igualdad Laboral y no Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015.
- ≡ **Oportunidad de mejora:** incumplimiento puntual a un requisito de la Norma, en la que no existe suficiente evidencia para levantar la “no conformidad”, pero si no se atiende puede convertirse en una “no conformidad”.
- ≡ **PAC:** Plan de Acción Correctiva.
- ≡ **Producto:** resultado que se obtiene de un proceso o procedimiento.
- ≡ **Queja:** será realizada por parte de la persona afectada como resultado de una situación de mala práctica, que por su naturaleza derive en quejas de hostigamiento y/o acoso de tipo laboral y/o sexual.
- ≡ **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 Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 9 de 13

4.8. Anexos

Solicitud de Acción Correctiva

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

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 10 de 13

PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA (PAC)

Descripción de la acción correctiva:	
Resultados esperados:	Fecha(s) compromiso:
Responsable de atender la acción correctiva: Nombre: _____ Firma: _____	Responsable del seguimiento de la acción correctiva: 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 correctiva:	
	Fecha de cierre
	V o. Bo.
Firma del responsable del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación	Firma del Titular de la Oficialia Mayor

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 12 de 13

INFORME DE CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS

Sra. / Sr.

Área

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Presente.-

De acuerdo con la implementación de las acciones correctivas establecidas en el Plan de Acción Correctiva, con fecha _____, hago de su conocimiento que los resultados alcanzados han sido satisfactorios (tabla adjunta), razón por la cual el Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación de la CNDH da por cerrada la acción correctiva con esta fecha.

Descripción de la eficacia de las acciones:

Verificación del cumplimiento y eficacia de la acción correctiva:

Atentamente

Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación

	Guía para la Atención de Acciones Correctivas	Código: _____
		Fecha: 31/08/2021
		Revisión: 0
		Página 13 de 13

FIRMAS DEL PRESIDENTE Y DEL COMITÉ