

	Guía para la atención de Acciones Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 1 de 13



**GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS
COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN**



	Guía para la atención de Acciones Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 2 de 13

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 Mexicana 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.

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).
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación
- Código de Ética y Código de Conducta del CNDH.
- Código de conducta del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación

Políticas generales.

- Cualquier persona interna o externa podrá levantar una acción correctiva como resultado de una desviación detectada.
- El Comité registrará la acción correctiva para su seguimiento, independientemente de quien haya formulado la solicitud.
- La implementación de la acción correctiva sólo podrá realizarse previa autorización del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, en coordinación con la o las personas titulares de las áreas involucradas.

Procedimiento para la Atención de Acciones Correctivas

Propósito.

Contar con una guía para la correcta y oportuna atención de acciones correctivas al

	Guía para la atención de Acciones Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 3 de 13

interior de la CNDH que permita analizar y corregir las causas de las “no conformidades” encontradas o reportadas en las actividades diarias así como en la operación de los procesos y procedimientos que forman parte de los requisitos de la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación.

Alcance.

Esta guía aplica a todas las áreas, procesos y personas trabajadoras de la CNDH involucradas en la detección, análisis, planeación, implementación y verificación de acciones correctivas relativas a la igualdad laboral y no discriminación, con el fin de eliminar la de no conformidades, incidentes o desviaciones que pueden afectar el cumplimiento de ésta, así como de los principios establecidos en la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación institucional.

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 personas internas y/o externas) 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.
- Auditorías (internas y externas) que analicen el cumplimiento y mantenimiento a los requisitos de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y no Discriminación.

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

	Guía para la atención de Acciones Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 4 de 13

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.

Responsabilidades.

Establecer las acciones a realizar para la atención e implementación de las acciones correctivas de las actividades, evidencias y procesos orientados a dar cumplimiento y mantenimiento a los requisitos de la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación cuando así sea requerido.

Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación.

Deberá desarrollar buenas prácticas institucionales bajo los principios de legalidad, confidencialidad y debido proceso concernientes a:

1. Recepción y registro de solicitudes de acciones correctivas

- Recibir formalmente las quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con posibles incumplimientos a la NMX-R-025-SCFI-2015.
- Garantizar la confidencialidad y protección de datos personales de las personas involucradas (tanto en la presentación de solicitudes como en los procesos).
- Asentar cada caso en un registro interno que permita el seguimiento y la trazabilidad de las acciones correctivas.

2. Análisis preliminar y clasificación

- Revisar si el asunto entra en el ámbito de aplicación de la Norma NMX-R-025-SCFI-2015
- Clasificar la solicitud según su naturaleza
 - a) Incumplimiento de políticas o procedimientos internos
 - b) Actos de discriminación, acoso o violencia laboral.
 - c) Falta de accesibilidad, equidad o igualdad de oportunidades
- Determinar si la solicitud requiere: intervención inmediata, canalización o seguimiento ordinario.

3. Coordinar la atención y gestión de las solicitudes

- Designar, si procede, una persona responsable del seguimiento de la acción correctiva.
- Coordinar la recolección de información y evidencias necesarias para el análisis

	Guía para la atención de Acciones Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 5 de 13

del caso.

- Solicitar, cuando corresponda, el apoyo de las áreas competentes para atender o resolver el asunto.
- Asegurar que las acciones se realicen bajo criterios de imparcialidad, respeto y confidencialidad.

4. Determinar las acciones correctivas a implementar

- Analizar los hallazgos y proponer acciones correctivas que solucionen el incumplimiento detectado.
- Proponer acciones preventivas que eviten la repetición del caso o que fortalezcan la cultura de igualdad.
- Acordar plazos y responsables para la implementación de las acciones.
- Emitir un informe de resolución o recomendación al área o áreas responsables.

5. Dar seguimiento y verificar cumplimiento

- Supervisar la implementación efectiva de las acciones correctivas.
- Verificar que las medidas adoptadas sean suficientes y sostenibles en el tiempo.
- Mantener actualizado el registro de casos y medidas tomadas, como evidencia de cumplimiento ante auditorías internas o externas.

6. Comunicación y retroalimentación

- Informar a la persona promovente sobre el estado y resultado del proceso, salvaguardando la confidencialidad.
- Socializar cuando sea posible, buenas prácticas derivadas de los casos atendidos para fortalecer la cultura institucional de igualdad laboral y no discriminación.

7. Rendición de cuentas y mejora continua.

Personas internas y externas.

Aquellas personas que presenten alguna solicitud de acciones correctivas deberán:

1. Presentar la solicitud de manera clara y fundamentada

- Exponer los hechos, circunstancias o motivos que originan la solicitud con la mayor claridad posible.
- Proporcionar siempre que sea posible información veraz, completa y oportuna que permita al Comité realizar el análisis correspondiente.
- Indicar si desea que el caso sea tratado de manera confidencial o anónima, conforme a los lineamientos institucionales.

2. Actuar con buena fe y respeto

- Formular la solicitud con base en hechos reales, evitando acusaciones infundadas o malintencionadas.

	Guía para la atención de Acciones Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 6 de 13

- Mantener una conducta de respeto y colaboración hacia las personas involucradas en el proceso.
 - Evitar cualquier tipo de represalia, hostigamiento o presión hacia otras personas derivadas del caso.
3. Colaborar durante el proceso de atención
- Atender oportunamente las solicitudes de información o aclaraciones que el Comité requiera para el análisis.
 - Comparecer o participar en reuniones, entrevistas o mecanismos de mediación cuando sea necesario y posible.
 - Permitir que el Comité realice el proceso conforme a los tiempos y procedimientos establecidos.
4. Respetar la confidencialidad del proceso
- No divulgar la información relacionada con el caso, ni datos personales de otras personas involucradas.
 - Respetar el principio de reserva hasta la conclusión del procedimiento o la emisión de la resolución final.
5. Dar seguimiento responsable al caso
- Estar disponible para recibir notificaciones o informes de avance sobre la atención de su queja o solicitud
 - Informar al Comité si considera que no se han cumplido las acciones correctivas acordadas, aportando evidencias o justificaciones.
6. Contribuir a la mejor continua institucional
- Formular las quejas o sugerencias con un enfoque constructivo, orientado a fortalecer las prácticas de igualdad laboral y no discriminación.
7. Reconocer los límites del procedimiento
- Aceptar las decisiones o resoluciones del Comité, siempre que hayan sido emitidas conforme al procedimiento expuesto en esta guía, así como bajo los principios institucionales y la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.

Áreas involucradas en la atención de acciones correctivas.

Para la efectiva implementación, seguimiento y sostenibilidad de las medidas

	Guía para la atención de Acciones Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 7 de 13

correctivas, las áreas responsables deberán:

1. Colaborar con el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación
 - Brindar apoyo técnico y administrativo al Comité durante el análisis y atención de los casos.
 - Designar una persona enlace responsable de coordinar la comunicación y el cumplimiento de las acciones que corresponden al área.
 - Proporcionar la información, documentación o evidencia que el Comité solicite, dentro de los plazos establecidos.
2. Implementar de manera oportuna las acciones correctivas
 - Ejecutar en tiempo y forma las acciones correctivas y preventivas acordadas por el Comité o determinadas en el informe de resolución.
 - Asegurar que las medidas adoptadas atiendan la causa raíz del incumplimiento y no sólo sus efectos inmediatos.
 - Integrar las acciones implementadas a los planes, programas o procedimientos internos del área para evitar reincidencias.
3. Garantizar la confidencialidad y trato digno
 - Mantener en todo momento la confidencialidad de la información relacionadas con los casos atendidos.
 - Resguardar los datos personales y sensibles de las personas involucradas.
 - Asegurar que las medidas adoptadas se implementen sin generar represalias ni discriminación hacia ninguna persona.
4. Seguimiento y verificación de resultados
 - Informar al Comité sobre los avances, resultados y evidencia documental de la implementación de las acciones correctivas.
 - Participar en los mecanismos de verificación o evaluación que determine el Comité para validar la eficacia de las medidas.
 - Notificar cualquier obstáculo o imposibilidad técnica o presupuestal para cumplir con alguna acción, proponiendo alternativas viables.
5. Coordinación interinstitucional
 - Colaborar con otras unidades administrativas cuando la acción correctiva implique responsabilidades compartidas o procesos transversales.

Descripción de actividades

Etapa	Actividad	Responsable
1	INICIO 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. 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. Se entregará el formato a la persona integrante del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación designada para tal efecto. La persona que recibe la solicitud, la registrará en el Reporte de Seguimiento de Acciones Correctivas y le asignará un número de folio. 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: Descripción detallada de la situación; Datos sobre el hallazgo; Explicación sobre el impacto que tendrá la acción, y Especificación de las áreas involucradas. Si el riesgo o impacto es bajo, se enviará la información a las y los demás integrantes del Comité para su revisión. En este caso en particular, la solicitud será atendida en la próxima reunión del Comité.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación Persona o área responsable
2	Cualquiera de las personas que integren el Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación estará facultada para recibir una "no conformidad". Al recibir la información y antes de proceder, se hará necesario revisar la documentación y determinar: ¿Procede la no conformidad? SI. Ir al paso 3 NO. Ir al paso 4	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
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

	Guía para la atención de Acciones Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 9 de 13

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 las y los demás miembros del Comité para su conocimiento y revisión. Como resultado de la revisión, si alguna de las personas integrantes del Comité considera que la atención del hallazgo es de alta importancia, se solicitar 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, simultáneamente 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	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación
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

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

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 Correctivas Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	Fecha: 06/10/2025
		Revisión: octubre 2025
		Página 11 de 13

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:** Se refiere al grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados dentro del tiempo establecido.
- **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.
- **Producto no conforme.** resultado, registro, procedimiento, acción o servicio que no cumple con los requisitos establecidos en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación o los lineamientos internos de la CNDH, y que requiere la implementación de una acción preventiva o correctiva para su atención.
- **Satisfacción de la persona que presenta la solicitud:** Es la percepción sobre el grado de complacencia en que se han cumplido los requisitos y las medidas.

Anexos.

1. Formato de Solicitud de Acciones Correctivas

 CNDH M É X I C O <i>Defendemos al Pueblo</i>	Comisión Nacional de los Derechos Humanos	
	Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación Solicitud de acciones correctivas	
Solicitud de Acciones Correctivas		
LUGAR Y FECHA	Ciudad _____ a ____ de ____ de ____	FOLIO:
NOMBRE PERSONA QUE PRESENTA LA SOLICITUD		¿Trabaja en la CNDH?
CORREO ELECTRÓNICO		Si () No ()
¿ES PERSONA CON DISCAPACIDAD?	Si () Refiera tipo de discapacidad: _____ No ()	Sexo Género
PERTENECE A ALGUNA COMUNIDAD INDÍGENA O AFRODESCENDIENTE	Si () ¿Cuál? _____ No ()	Hombre () Femenino () Mujer () Masculino () Intersex () No binario () Otro:
PROBLEMA IDENTIFICADO		
CAUSA DEL PROBLEMA		
ACCIÓN PROPUESTA		
UNIDAD RESPONSABLE		
RELACIÓN CON LA NORMA MEXICANA EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.		
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
		

2. Formato de Plan de acciones Correctivas

		Comisión Nacional de los Derechos Humanos Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación	
PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS			
		No.	Año
Lugar y fecha de presentación de la Acción Correctiva			
Descripción general de la acción correctiva			
Resultado esperado		Fecha compromiso	
Actividades específicas para el cumplimiento de la acción correctiva			
Descripción	Elemento de verificación de su cumplimiento	Unidad(es) Responsable(s) de su implementación	Fecha
Integrante del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación Responsable del seguimiento de la acción correctiva:			
Nombre y firma			
Fecha de cierre			
		Vo. Bo.	
Firma de la Secretaría Técnica del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación		Firma de la Presidencia del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación	