



Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

Nombre del instructivo de trabajo

Gestión del módulo de acciones correctivas en SIGAUG

Clave de proceso-Nombre de proceso

PRO-GCO Gestión del Conocimiento Administrativo

GCO-PR-05 Procedimiento de acciones correctivas

Objetivo

Guiar el uso del módulo de ocurrencias en sistema "SIGA" para todos los involucrados en el procedimiento. Incluye las etapas de registro, validación, asignación de responsables, registro de análisis causa-raíz, plan de acción, eficacia y la validación final.

Alcance

Aplica para las no conformidades detectadas según los criterios definidos en el procedimiento para generar y dar seguimiento a acciones correctivas GCO-PR-05.

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
<p>No conformidades detectadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría interna (GCO-PR-01) • Auditoría externa • Revisión por la dirección • Medición del desempeño del SGC (GCO-PR-04) • Información derivada del buzón institucional (GCO-PR-02) 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditores internos del Sistema de Gestión de Calidad • Organismo de certificación • Alta dirección • Procesos del Sistema de Gestión de Calidad a través de: <ul style="list-style-type: none"> Enlaces de calidad de la administración central Coordinadores de Calidad de Campus/ CNMS •Comunidad Universitaria y público en general

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clients / usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Atención al cierre de las no conformidades Cierre de la ocurrencia y generar reporte en el módulo de acciones correctivas de SIGAUG 	Comunidad universitaria

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Reyna Gámez Flores	Xavier Núñez Ramírez	Ilean Samantha Narváez Rosillo
	Maria del Rocío Martínez Pacheco	
	Roxana Ramírez Tristán	
	Ana Cecilia Morando Manríquez	
	Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso	
	José Andrés Aguilar Aracen	
	Yessenia Marisol Nuñez Martínez	

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo
1	Selección de actividad en el proceso de seguimiento de las ocurrencias en sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Alta de ocurrencia en sistema, pasar a la actividad 2. • Alta de los responsables de análisis de causa raíz, plan de acción y verificación de la eficacia, pasar a la actividad 4. • Seguimiento a análisis de causa raíz, pasar a la actividad 5. • Seguimiento a plan de acción, pasar a la actividad 7. • Seguimientos a las tareas del plan de acción, pasar a la actividad 8. • Cierre del plan de acción, pasar a la actividad 9. • Verificación de la eficacia de las acciones tomadas, pasar a la actividad 10. 	

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

		<ul style="list-style-type: none"> • Validación y cierre de la ocurrencia, pasar a la actividad 11 y 12 respectivamente. 	
2	Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos/Auxiliar de Gestión de Calidad /Coordinadores de Calidad de Campus Universitarios y CNMS	<p>Con base en las no conformidades detectadas según los criterios establecidos en el GCO-PR-05 procedimiento generar y dar seguimiento a acciones correctivas, realizar el registro de la ocurrencia en el módulo de acciones correctivas, administrador de ocurrencias.</p> <div style="background-color: #fca; padding: 10px; text-align: center;">  Administrador de Ocurrencias </div>	
3	Responsable de acciones correctivas de la UGC	<p>Para la generación de la acción es necesario elegir el botón + Nuevo y llenar los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de ocurrencia: Acción correctiva o Acción de mejora. • Origen de la ocurrencia: Auditoría Interna, Auditoría Externa, Revisión por la dirección, buzón, indicadores o método. • Categoría: No conformidad mayor, no conformidad menor, buzón encuesta o aseguramiento de la operación del proceso. • Unidad: Dirección, Campus, CNMS, etc. • Buscar a: Persona responsable de atender la acción y asignación de las actividades. • Fecha de registro y fecha de modificación: Se asigna automáticamente. • Descripción: Detalle del hallazgo. 	

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

	 <p>Guardar los datos registrados</p> <p>◀ Regresar ✓ Guardar 📅 Finalizar</p>	
	<p>Esperar y seleccionar los siguientes campos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de archivos - en caso de requerir adjuntar algún archivo como evidencia adjuntarlo. • Procesos: Seleccionar el proceso aplicable. Ejemplo: Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo. • Seleccionar los procedimientos afectados por el hallazgo. Ejemplo: Procedimiento para dar seguimiento a las acciones correctivas. 	
4	<p>Guardar y finalizar.</p> <p>◀ Regresar ✓ Guardar 📅 Finalizar</p> <p>Responsable de acciones</p> <p>Una vez registrada la acción, la persona responsable de atenderla, (ya sea en la Unidad de Gestión de Calidad, coordinadores de</p>	

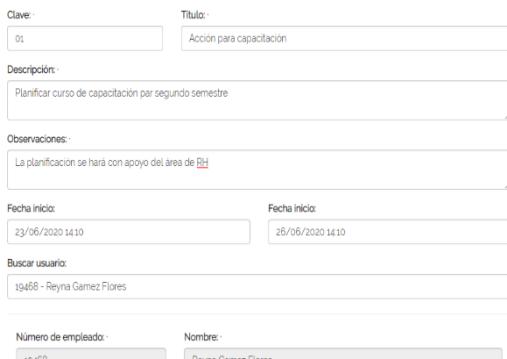
Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

	correctivas de la Dirección, Campus o CNMS.	<p>calidad en los campus o cualquier otra persona responsable de atender la acción) recibirá una notificación vía correo electrónico.</p> <p>Ir al módulo general del "SIGA", elegir la opción  y después</p> <p> </p> <p>Seleccionar la acción correctiva asignada y configurar (indicar para cada etapa: análisis de causa, plan de acción y verificación de eficacia; colocar a quién o quiénes darán atención).</p> <ol style="list-style-type: none"> Seleccionar la ocurrencia y dar clic en  Agregar a las personas responsables por etapa ( buscar por nombre o número de empleado) y determinar fechas de inicio y fin para atender la asignación. Guardar para cada etapa y finalizar cuando se hayan asignado todas las etapas. <p>  </p> <p>Nota: El sistema notificará por correo electrónico a los responsables de la asignación.</p>	
5	Responsable de análisis causa-raíz de administración central, Campus o CNMS.	<p>a) Ir a menú </p> <ol style="list-style-type: none"> Ir a menú  Seleccionar la acción correctiva asignada y dar clic en  Elegir categoría y subcategoría por cada causa detectada. Colocar las causas del hallazgo, dar observaciones y una descripción a detalle del análisis. Dar clic en guardar. <p>  </p>	

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

	<p>f) Aparecerá un enlace de listado de archivos, dar clic en .</p> <p>g) se adjunta el formato GCO-FO-13 análisis de causa raíz.</p> <p>h) del archivo adjunto.</p> <p>i) Dar clic en guardar y posteriormente finalizar.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>j) El estatus cambia a enviada a validación.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Nota: cuando se ha atendido el análisis de causa, el sistema notifica al responsable de ocurrencia y al titular de la Unidad para su Validación.</p>	
6	<p>Titular de la Unidad de Gestión de Calidad</p> <p>Validar el análisis de causa raíz,</p> <p>a) Ir al módulo principal, seleccionar acciones correctivas y </p> <p>b) Seleccionar la ocurrencia a validar y dar clic en </p> <p>c) Descargar el análisis de causa raíz, revisarlo y colocar las observaciones, seleccionar <input type="checkbox"/> y </p>	

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

		Nota: cuando se ha atendido la validación, el sistema notifica al responsable o responsables del plan de acción para continuar con el proceso.	
7	Responsable de tarea en Rectoría, Campus o CNMS.	<p>a) Ir al módulo principal,  y .</p> <p>b) Seleccionar la ocurrencia y dar clic en .</p> <p>c) El sistema abre la siguiente ventana:</p>  <p>Dar clic en el botón "Nuevo".</p> <p>d) Llenar los campos de la ventana que se despliega: clave (1, 2, 3...), título de la acción, descripción, observaciones, fechas y designar responsable de la tarea.</p>  <p>Dar clic en  y si hay más tareas continuar asignandolas y seguir los pasos anteriores.</p>	

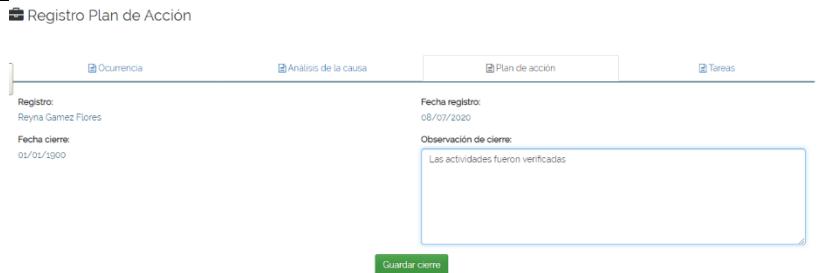
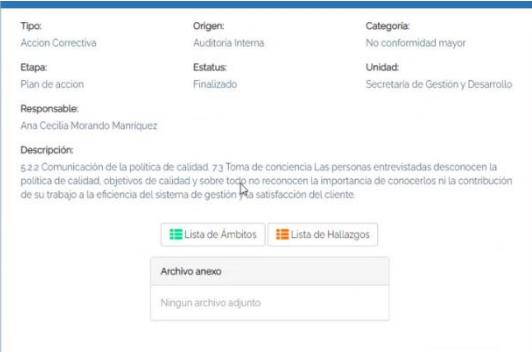
Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

		<p>Nota: en el apartado de título colocar un enunciado corto que generalice la actividad principal.</p> <p>Una vez que se ha dado de alta el plan de acción se dará clic en finalizar (botón naranja de la esquina superior derecha).</p>  <p>El estatus del plan de acción cambiará a:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Plan de acción Ejecucion </div>	
8	Responsable de tarea en Rectoría, Campus o CNMS.	<ul style="list-style-type: none"> a) Entrar a módulo principal, bandeja, acciones. b) Seleccionar la ocurrencia, participar y seleccionar plan de acción. c) Dar doble clic en la tarea, el sistema desplegará la siguiente ventana: 	

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

		<p>Detalles de los usuarios del plan de acción</p> <p>Clave: 1 Título: Prueba</p> <p>Responsable: Ilean Samantha Narvaez Rosillo Fecha inicio: 2020-02-27 Fecha fin: 2020-03-01</p> <p>Descripción: Prueba Observación: Prueba</p> <p>Concluida: No</p> <p> Lista de Seguimientos</p>	
9	Responsable del plan de acción	<p>d) Dar clic en botón lista de seguimientos y anexar la evidencia de las tareas realizadas en el botón "Añadir seguimiento".</p> <p>e) Llenar formulario con información solicitada por el seguimiento: Descripción, descripción de archivo y subir archivo. Guardar.</p> <p>f) Repetir para todos los seguimientos de tareas asignados.</p> <p>g) Una vez terminados los seguimientos necesarios, dar clic en "lista de seguimientos" y posteriormente en Concluir tarea automáticamente el sistema indica que el plan de acción ha finalizado.</p> <p>Cierre del plan de acción por parte de la persona responsable de asignar el plan de acción de la acción correctiva</p> <p>a) Módulo principal, bandeja, acciones.</p> <p>b) Seleccionar la ocurrencia y participar.</p> <p>c) Seleccionar plan de acción y el sistema abrirá la siguiente ventana.</p>	

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

		 <p>Colocar observaciones de cierre y dar clic en guardar.</p> <p>Nota: cuando se ha atendido el plan de acción, el sistema notifica al responsable de la ocurrencia (Dirección, Campus o CNMS) que el plan de acción ha concluido para continuar con la validación de la eficacia.</p>	
10	<p>Responsable de la ocurrencia Dirección, Campus o CNMS</p>	<p>La verificación de eficacia está a cargo del responsable de Dirección, Campus o CNMS.</p> <ol style="list-style-type: none"> Módulo principal, bandeja, acciones. Seleccionar la ocurrencia, participar y automáticamente el sistema envía a la siguiente ventana:  	

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

		c) Llenar el apartado de observaciones y en la parte derecha se muestra toda la información de la ocurrencia, se selecciona el cuadro eficaz, se guarda y se envía a validación.	
11	Titular de la Unidad de Gestión de Calidad	<p>Validación de la ocurrencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Seleccionar módulo principal, acciones correctivas, administrador de ocurrencias. b) Seleccionar la ocurrencia a validar, dar clic en validación. c) Si se tiene alguna duda con la información, seleccionar plan de acción y guardar. Se enviarán las observaciones al responsable de la acción. <p>Si se considera adecuada la información de la ocurrencia dar clic en validar y guardar. La ocurrencia ha sido validada.</p>	
12	Titular de la Unidad de Gestión de Calidad	<p>Cerrar la acción correctiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acciones correctivas, administrador de ocurrencias, seleccionar la ocurrencia, dar clic en cierre. b) Dar clic en la pestaña de cierre, colocar las observaciones y guardar. <p>Nota: la acción correctiva la cierra quien la registra. La ocurrencia ha sido cerrada en el estatus aparece como:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> </div>	

Información complementaria y definiciones

Hallazgo: No conformidad o incumplimiento real o potencial detectado en el Sistema de Gestión de Calidad.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad o incumplimiento y evitar que vuelva a ocurrir.

Causa raíz: Factor que causó un problema o bien origen de una falla.

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

Identificación de la trazabilidad

Número de ocurrencia en SIGAUG – Acciones correctivas

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado	Función del documento
NUE/ Nombre del responsable/ Correo electrónico	Alta de los usuarios en SIGA (IntraUG) UG

Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del instructivo de trabajo que no cumple las características especificadas.

Nota: Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del instructivo de trabajo (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Possible salida no conforme	Medidas de control
Cierre de la ocurrencia	Las acciones correctivas no fueran eficaces y reincidencia del hallazgo	Revisión y retroalimentación de los análisis de causa raíz, plan de acción y evidencia

Código	GCO-FO-31
Revisión	02
Fecha de liberación	24/01/2025

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato	GCO-FO-13	Análisis de causa raíz	Se almacena en archivo electrónico y el acceso se protege mediante la asignación de una clave de ingreso al sistema	12C 4 4 años en archivo del trámite y 4 años en archivo de concentración
Documento	N/A	Reporte de la ocurrencia	Se almacena en archivo electrónico y el acceso se protege mediante la asignación de una clave de ingreso al sistema	12C 4 4 años en archivo del trámite y 4 años en archivo de concentración