



GUIA PARA LA ATENCIÓN DE:

“ACCIONES CORRECTIVAS”

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 del Trabajo
- 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

3. Políticas Generales.

- Cualquier persona de la SRH SAFE REACH 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 Conducta y del Titular del área responsable.

4. Guía de trabajo

4.1. Propósito

Esta guía establece las políticas y procedimiento 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 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 auditoría interna de verificación, una auditoría de seguimiento o de la auditoría de Certificación; de una queja, o bien de situaciones de oportunidad (observaciones de los usuarios internos y/o externos), identificadas en cada una de 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.

Todo el personal de la SRH SAFE REACH podrá identificar una “no conformidad” 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” en la operación de los procesos, alguna actividad diaria o por alguno de los componentes desarrollados para dar cumplimiento a la Norma.

Las quejas levantadas por personas internas y/o externas de SRH SAFE REACH, serán emitidas como resultado de algún acto de hostigamiento y/o acoso de tipo laboral y/o sexual o bien por cualquier tipo de discriminación, que haya sido cometido por alguna persona que labora en la empresa SRH SAFE REACH. En el momento en el que se llegará a presentar alguno de estos actos, El Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación deberá proceder de acuerdo a lo dispuesto en la “Guía para Prevenir, Atender y Sancionar Malas Prácticas”.

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

- Desviaciones encontradas por parte del personal de la SRH SAFE REACH en las actividades diarias referentes a la norma.

- Revisión por parte del personal de la SRH SAFE REACH 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 Sistema.
- Auditorías (internas y externas).
- Quejas levantadas como resultado de una mala práctica.

La información será analizada de acuerdo a 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” se revisará con el Comité de Ética y Conducta y será atendida a la brevedad posible.

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 y Conducta:** revisar y autorizar la propuesta de implementación de las acciones correctivas.
- ≡ **Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación:** Deberá verificar y asegurar que esta Guía se cumpla adecuadamente, así como proponer, analizar, verificar y evaluar la implementación de las acciones correctivas establecidas; además de que:
 - Se encargará de solicitar la aplicación de acciones correctivas cuando en el proceso o los requisitos de la norma se encuentren “no conformidades”, 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.

- 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 este procedimiento.
- ≡ **El personal de la SRH SAFE REACH:** propondrá 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

4.5. Descripción de la guía.

Etapa N°	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.</p> <p>En el caso de que el hallazgo provenga de una revisión a los procesos operativos, 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 entrega 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. 	<p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p> <p>Persona o Área Responsable</p>

Etapa N°	Actividad	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicación sobre el impacto que tendrá la acción. ✓ 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 de del Comité.</p> <p>Cuando se trate de una Queja por una mala práctica, la solicitud podrá ser realizada vía telefónica, por correo electrónico o bien a través de un escrito en formato libre, si la persona afectada escogiera esta última, deberá de narrar los hechos, con fecha, lugar y personas involucradas; esta información será entregada en sobre cerrado (para resguardar su confidencialidad).</p>	
2	<p>Cualquiera de los integrantes de la Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación estará facultado para recibir y escuchar una solicitud.</p> <p>Al recibir la información y antes de proceder, se hará necesario revisar la documentación y determinar:</p> <p>¿Se trata de una queja?</p> <p>SI. Ir al paso 3.</p> <p>NO. Ir al paso 4.</p>	<p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p>
3	<p>Una vez recibida la solicitud, se procederá de acuerdo a la “Guía para Prevenir, Atender y Sancionar Malas Prácticas”.</p> <p>Ir al paso 9.</p>	<p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p>
4	<p>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.</p> <p>Se enviará toda la información a los demás miembros del Comité para su conocimiento y revisión.</p> <p>Como resultado de la revisión, si alguno de los miembros del Comité considera que la atención del hallazgo es de alta importancia, se revisará con el Comité de Ética y Conducta para solicitar una reunión extraordinaria para su pronta revisión.</p>	<p>Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación</p> <p>Área Responsable</p>
5	<p>En la sesión el Comité revisará toda la información disponible (Solicitud de acción correctiva o Informe de auditoría) sobre el</p>	<p>Comité de Igualdad</p>

Etapa N°	Actividad	Responsable
	hallazgo. Después de realizado el análisis de las causas que generaron la “no conformidad” se integrará el “ Plan de Acción Correctiva ” (PAC), de ser posible conjuntamente con el responsable del área.	Laboral y no Discriminación
6	El “ Plan de Acción Correctiva (PAC) ”, se enviará al Comité de Ética y Conducta y al área responsable para su revisión y procedencia de lo propuesto. El área responsable involucrada y el Comité de Ética y Conducta, revisará el PAC y emitirán su opinión acerca de la factibilidad para implantar las acciones sugeridas.	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación Área Responsable
7	El Comité de Ética y Conducta tiene comentarios que hacer al PAC? SI, ir al punto 5. NO, ir al punto 8.	
8	Así mismo, analizará las causas en referencia al desempeño del proceso y al cumplimiento de los requisitos de la Norma, con la finalidad de determinar: ¿Se acepta el plan de acción correctiva? SI. Ir al paso 7. NO. Se solicitará una junta con la 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 a la 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 9. 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

Etapa N°	Actividad	Responsable
11	Se cierra la acción correctiva y se archivan los registros para el análisis de datos. Se elabora por conducto de la Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación el informe de cierre correspondiente, y se envía copia al Área Responsable con copia al Comité de Ética y Conducta. FIN	Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación Área Responsable

4.6. Registros.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Código registro
Solicitud de acción correctiva			NA
Reporte de seguimiento de acciones correctivas			NA
Guía para prevenir, atender, sancionar malas practicas			NA
Plan de acciones correctivas			NA
Informe de cierre			NA

4.7. Definiciones.

- ≡ **Acción Correctiva.** Es la acción tomada para eliminar la causa de una “no conformidad” u otra situación que pudiera considerarse como potencialmente indeseable.
- ≡ **Corrección:** A la acción tomada para eliminar 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:** Se refiere al Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación.
- ≡ **EMPRESA:** Se refiere a la SRH SAFE REACH.
- ≡ **Integrante del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación:** Se refiere alguna o alguno de los miembros que forman parte integral del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación de la SRH SAFE REACH.
- ≡ **No conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito de la Norma.
- ≡ **Norma:** Se refiere a la Norma Mexicana de Igualdad Laboral y no Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015.
- ≡ **Observación:** Al 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:** Se refiere al Plan de Acción de Mejora Correctiva.
- ≡ **Personal de la SRH:** Se refiere a las personas de la SRH SAFE REACH que detecta la acción correctiva.
- ≡ **Producto.** Se refiere al 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 deriven 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.

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: _____

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS (PAC)

Descripción de la acción correctiva:	
Resultados esperados:	Fecha(s) compromiso:
Responsable de atender la acción correctiva:	Responsable del seguimiento de la acción correctiva:
Nombre: _____	Nombre: _____
Firma: _____	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 de DRH

INFORME DE CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS

C.
AREA
Dirección de Recursos Humanos
Presente.-

De acuerdo a la implementación de las acciones correctivas establecidas en el “Plan de Acciones Correctivas”, 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 empresa SRH SAFE REACH 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