




# ***PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS***

## **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS**

### **UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

<p>Elaboró</p>  <p>M. en B. Tania Ivonne González Popoca Jefa del Departamento de Gestión Ambiental</p>	<p>Revisó</p>  <p>Dr. Héctor Sotelo Nava Responsable del SGA</p>	<p>Autorizó</p>  <p>Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM</p>
--	---	--

## 1. OBJETIVO

Establecer los requisitos para realizar acciones correctivas y preventivas en la **UAEM**.

## 2. ALCANCE

Se aplicará en los procesos que conforman el **SGA**.

## 3. MARCO NORMATIVO

Las actividades de este procedimiento se basan en las siguientes normas:

1.- *ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.*

## 4. REFERENCIAS

1.- *Compendio de Formularios del Sistema de Gestión Ambiental.*

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. (\*)
- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (\*)
- Documento: Información y su medio de soporte.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. (\*)
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. (\*)
- Parte interesada: Personas u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (\*)
- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (\*)
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- Riesgo: Efecto de la incertidumbre. (\*)
- SGA: Sistema de gestión ambiental.

- Sistema de gestión ambiental: Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades. (\*)
- UAA: Unidades Académicas y Administrativas, que se encuentran dentro del alcance del SGA.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

(\*) Definición de ISO 14001:2015.

## 6. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de las personas que intervienen en el *Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas* se encuentran definidas en la siguiente tabla:

CARGO	RESPONSABILIDAD
Comité de Gestión Ambiental	Revisar y Aprobar las acciones correctivas y preventivas que requieran recursos que rebasen la competencia de los <b>Responsables Ambientales de UAA</b> , para posteriormente evaluar su efectividad.
Responsable del SGA	Recibir las No Conformidades ambientales de las <b>Partes Interesadas</b> . Verificar y Estandarizar las acciones correctivas y preventivas. Informar al <b>Comité de Gestión Ambiental</b> el número de acciones correctivas y preventivas que se realizaron.
Responsable Ambiental de UAA	Revisar y Aprobar las acciones correctivas y preventivas que se encuentren dentro de sus facultades, o bien, enviar la propuesta al <b>Comité de Gestión Ambiental</b> a través del <b>Responsable del SGA</b> . Investiga las causas y propone las acciones correctivas correspondientes y resuelve las No Conformidades ambientales de las <b>Partes Interesadas</b> conforme a la presente metodología. Evalúa la efectividad de estas acciones.
Personal	Identificar las No Conformidades ambientales reales o potenciales (riesgos), así como atenderlos conforme a los resultados de la presente metodología.

## 7. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

No aplica.

## 8. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento deberá activarse por el **Responsable Ambiental de UAA** para que en conjunto con las correspondientes personas involucradas, a inicio de los meses de mayo y noviembre se revisen todas las No Conformidades ambientales, reales o potenciales, así como las quejas de las **Partes Interesadas**, utilizando para cada clase de No Conformidad ambiental o de queja, el *Formulario F-SGA-006* para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir. Si en el mes correspondiente no se presentaron quejas o No Conformidades ambientales, no será necesario mantener registro alguno.

Las fuentes para identificar No Conformidades reales o potenciales (riesgos) son:

- a) La recurrencia de las No Conformidades ambientales que se presenten en las **UAA**.
- b) Las No Conformidades que se presenten en el **SGA**.
- c) Las quejas recibidas por las **Partes Interesadas**.
- d) Las mediciones ambientales realizadas en las **UAA**, especialmente si proporcionan advertencias anticipadas a condiciones fuera de control.
- e) Los registros ambientales generados durante la realización de las actividades, productos y servicios en las **UAA**.
- f) Los informes de auditorías ambientales, sean internas o externas.
- g) Los resultados del análisis de los indicadores de desempeño.
- h) Los resultados de la revisión por el **Comité de Gestión Ambiental**.
- i) El análisis del comportamiento de las cuestiones externas e internas de la **UAEM**.

En la **UAEM** se realizarán las acciones preventivas de acuerdo con lo siguiente:

- a) Identificación de la No Conformidad ambiental potencial.
- b) Investigación de la(s) causa(s) de la No Conformidad ambiental.
- c) Determinación de acciones.
- d) Verificación de resultados de las acciones.
- e) Estandarización de acciones (en su caso), incluidas las de mitigación de los impactos ambientales adversos.



En la **UAEM** se realizarán acciones correctivas de acuerdo con lo siguiente:

- a) Identificación de la No Conformidad ambiental.
- b) Investigación de la(s) causa(s) de la No Conformidad ambiental.
- c) Determinación de acciones.
- d) Verificación del resultado de las acciones.
- e) Estandarización de acciones (en su caso), incluidas las de mitigación de los impactos ambientales adversos.

Las acciones correctivas y preventivas son sometidas a la revisión y aprobación del **Responsable Ambiental de UAA** en el *Formulario F-SGA-006*, para que, en su caso, apruebe los recursos necesarios que se encuentren dentro de su competencia o facultades. Si la aprobación de los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas, salen de la competencia o facultades del **Responsable Ambiental de UAA**, éste deberá solicitar a través del **Responsable del SGA**, que se analice la propuesta en el **Comité de Gestión Ambiental** para que, en su caso, aprueben los recursos necesarios.

En los casos que sea posible, se anexará al *Formulario F-SGA-006* un documento de evidencia de las acciones correctivas y preventivas que se efectuaron (fotografías, indicadores, encuestas, gráficas), que demuestre la efectividad de las mismas para que sean evaluadas por el **Responsable Ambiental de UAA**. En cuanto a los recursos para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas hayan sido autorizadas por el **Comité de Gestión Ambiental**, deberá remitir la evidencia al **Responsable del SGA**.

El número de acciones correctivas y preventivas que se realicen serán informadas al **Comité de Gestión Ambiental** como evidencia de la mejora continua.

## 9. FORMULARIOS

Los formularios que aplican a este procedimiento documentado se enlistan a continuación y están incluidos en los Formularios del Sistema de Gestión Ambiental.

*Metodología de Acciones Correctivas y Preventivas – Formulario: F-SGA-006*

## 10. ANEXOS

No Aplica.

## 11. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Este documento controlado ha sufrido las siguientes actualizaciones respecto a su versión anterior:

Apartado	Motivo de la actualización
Objetivo	N/A
Alcance	N/A
Marco Normativo	N/A
Referencias	N/A
Términos y Definiciones	N/A
Responsabilidades	N/A
Medidas de Seguridad y Protección Ambiental	N/A
Procedimiento	N/A
Formularios	N/A
Anexos	N/A
Otras actualizaciones	Se incluyó el apartado 11 que contiene las actualizaciones del documento. Se incluyó el nuevo formato institucional en cada página.