



**COEPRISS**

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN  
CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA



# **Procedimiento Operativo Interno para la Detección y Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora**

**COEPRISS-POI-06**

DOCUMENTO EN CONSULTA

Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso:	COEPRISS
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso:	N/A
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

## 1. PROPÓSITO.

Establecer los criterios para implementar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo y de la Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa (COEPRISS) de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 numerales **10.1 y 10.2.**

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a la eliminación de la Causa Raíz, de las No Conformidades (**NC**) presentadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa (**COEPRISS**).

Este procedimiento también aplica cuando existan No Conformidades (**NC**) derivadas de las quejas de los usuarios.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- 3.1. Cualquier persona de **COEPRISS** puede detectar Acciones Correctivas (**AC**) y Acciones de Mejora (**AM**) que afecten los procesos o servicios del **SGC**, a través de la implantación de los procedimientos del **SGC**.
- 3.2. Las no conformidades detectadas deberán notificarse al responsable del área para que este las informe al **SGC**.
- 3.3. El responsable de área designará al personal de su departamento que implementará las Acciones Correctivas o de Mejora y a su vez recopilará las evidencias correspondientes.
- 3.4. Las acciones de mejora detectadas por otra área deberán ser autorizadas por el responsable del área al que se le detecta para su aplicación, en caso de no aceptar la acción de mejora, este deberá enviar un oficio al RSGC explicando el motivo por el cual no acepta la opción de mejora detectada por otra área.
- 3.5. La **COEPRISS** tomará acciones para eliminar las No Conformidades (**NC**) detectadas o potenciales que afecten al **SGC** para prevenir que vuelvan a ocurrir. Las No Conformidades Detectadas (**NCD**) se solventarán mediante acciones correctivas, y las No Conformidades Potenciales (**NCP**) mediante acciones de mejora.
- 3.6. En caso de no enviar los reportes de Avances (COEPRISS-RPOI-06.05) o las evidencias para dar seguimiento a la No Conformidad, el RSGC informará a la Secretaría Técnica y a la Alta Dirección del incumplimiento del seguimiento de las Acciones Correctivas y de Mejora.

*BeX*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

**3.7.** Para realizar el Análisis Causa-Raíz, se podrán utilizar las siguientes herramientas de acuerdo con la complejidad del problema, de manera enunciativa más no limitativa.

### 3.7.1. Lluvia de ideas (Brainstorming):

Esta herramienta se aplica al trabajo en equipo cuyo objetivo es resolver un problema. La lluvia de ideas permite identificar un problema después de proponer todas las ideas posibles que pudieron haber causado la no conformidad.

La Lluvia de ideas se debe desarrollar bajo los siguientes criterios:

- Disponer un espacio de tiempo para que el equipo de trabajo pueda reunirse y exponer ideas libremente y sin interrupciones.
- El moderador debe presentar el tema central de la sesión y establecer un tiempo límite para el desarrollo de las ideas, máximo 30 min. Se puede utilizar un mapa para organizar la lluvia de ideas.
- Posterior al tiempo establecido, cada integrante expondrá sus propuestas y el moderador tomará nota de cada una de ellas.
- Establecer los criterios que permitan elegir las mejores ideas y evaluarlas conforme a los mismos.
- Elaborar una lista con las ideas aprobadas y en consenso elegir las más favorables.

#### 3.7.1.1 Reglas para la lluvia de ideas:

Para lograr un proceso de lluvia de ideas efectivo, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Evitar hacer críticas o emitir juicios negativos sobre las ideas de los demás.
- Expresar todas y cada una de las ideas que se tengan, ya que servirán de base para el desarrollo de nuevas propuestas.
- Promover un número importante de ideas con la finalidad de contar con un mayor número de soluciones a elegir para un determinado problema.
- Apoyar las propuestas y contribuir al perfeccionamiento de las ideas del grupo a través de la retroalimentación y la emisión de sugerencias.

#### 3.7.2 Diagrama de ISHIKAWA:

Esta es una herramienta utilizada para realizar un análisis causa-raíz complejo, profundo y detallado; este permite organizar al equipo de trabajo para realizar una lluvia de ideas acerca de las posibles causas de la no conformidad e identificar causas que contribuyen a la generación de un problema en el proceso.



Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

Este diagrama se compone de un recuadro (descripción del problema que conforma la cabeza de pescado), una línea principal, que compone su columna, y de 4 o más líneas apuntando a la línea principal que compone sus espinas principales (causas principales). Cada espina tiene a su vez varias espinas (causas secundarias) y cada una puede tener a su vez de dos a tres espinas (causas terciarias).

- Constituir un equipo de personas multidisciplinarias (equipo de trabajo).
- Se debe partir de un diagrama en blanco, donde se describirá la forma concisa del problema o efecto que está produciendo.
- Identificar las categorías dentro de las cuales se pueden clasificar las causas del problema. Englobadas en las 6M (mano de obra, método, máquina, material, medio ambiente, medición). Sin embargo, no todos los procesos o problemas utilizan todas las categorías; se deberá evaluar cuáles de ellas están presentes o son importantes para la ejecución de los procesos e incluir inconvenientes.
- Identificar las diferentes causas mediante una lluvia de ideas teniendo en cuenta las categorías identificadas. Estas causas serán aspectos específicos, propios de cada categoría y que, al estar presentes de una u otra forma, están generando el problema. Las causas que se identifiquen se deberán ubicar en las espinas que confluyen hacia las espinas principales del pescado. Una vez realizada la lluvia de ideas, el diagrama de ISHIKAWA, han sido identificadas las posibles causas raíz del problema.

### 3.7.3 Cinco porqués:

Esta herramienta consiste en analizar cualquier problema y realizar la pregunta porque la respuesta al primer "porque" genera otro "porque", la respuesta al segundo "porque" genera otro "porque", y así sucesivamente.

El número de "cinco" porqués atribuidos a esta técnica no es fijo, puesto que el proceso interactivo de pregunta-respuesta se puede repetir tantas veces como sea necesario para encontrar la causa raíz del problema.

La herramienta es sencilla, no tiene dificultad de aplicación y en varias ocasiones es eficaz para descubrir la raíz de un problema. Se puede adaptar de forma rápida para resolver casi cualquier problema.

- 3.8.** Debe procurarse que el tiempo propuesto para la aplicación de la acción de mejora planteada no exceda los 35 días hábiles. En caso de que las acciones propuestas no se realicen dentro de este periodo, el equipo de trabajo responsable de la implementación debe generar y entregar al RSGC reportes mensuales de las acciones de mejora en el formato de Reporte de Avances (Acciones Correctivas y

*By*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

de Mejora, del código (COEPRISS-RPOI-06.05)). Los 35 días hábiles comenzarán a contar a partir de la fecha en que solicitó el número de la **SAC y SAM**.

- 3.9.** El **RSGC** enviará mensualmente a los responsables de las áreas y/o procesos, el estatus en el que se encuentran sus SAC y/o SAM, indicando si tienen pendientes Reportes de Avances (COEPRISS-RPOI-06.05) o de entrega de evidencia.
- 3.10.** Una **SAC o SAM** se considera cerrada cuando se han entregado las evidencias de la acción implementada, se realiza la verificación de la efectividad, se establece la mejora lograda y la solicitud se encuentra firmada por el **RSGC** y el responsable del área o la persona que identificó la oportunidad de mejora.
- 3.11.** Si no son suficientes las acciones implementadas y el problema continúa, el **RSGC** solicitará nuevas acciones a través de un correo electrónico o medio oficial.
- 3.12.** No se firmarán de conformidad las **SAC y/o SAM** hasta que se compruebe que se ha alcanzado la mejora esperada.
- 3.13.** En caso de que no esté en posibilidad de firmar el **RSGC**, podrá hacerlo algún integrante del departamento del **SGC**.
- 3.14.** Una vez cerrada la **SAM**, se tendrá un plazo de 20 días hábiles para notificar vía correo electrónico el cierre de la solicitud al responsable del área.
- 3.15.** Una Solicitud de Acción Correctiva (**SAC**) o Solicitud de Acción de Mejora (**SAM**) puede proceder de:
- Inconformidad de satisfacción del usuario mediante la encuesta de satisfacción con código **COEPRISS-RPOI-07.01**.
  - Cambios en el SGC.
  - Uso de tecnologías informáticas.
  - Auditorías internas de calidad.
  - Supervisión.
  - Gestión de Riesgos.
  - Auditorías Externas.
  - Revisión por la dirección.
  - Operación diaria.
  - Resultados de la medición de los indicadores.
  - Salidas No Conformes.
- 3.16.** Una **SAC y/o SAM** se considera improcedente cuando el problema no se encuentra en el marco del **SGC**.
- 3.17.** El número de Solicitud de las **SAC y/o SAM** será el consecutivo de la última **SAC y/o SAM** establecida en el control de Acciones Correctivas y de Mejora con código **COEPRISS-RPOI-06.04**.
- 3.18.** El número de la **SAC y/o SAM** lo enviará el **RSGC** mediante correo electrónico en respuesta a la solicitud.

*Bay*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

- 3.19.** En caso de que el área en cuestión determine que la solución de la **SAC y/o SAM** no se encuentre dentro de su competencia, deberá justificar los motivos a través de medios oficiales dirigidos al **RSGC**.
- 3.20.** El **RSGC** determinará si procede o no la solicitud considerando la justificación emitida por el área y, si es aplicable, realizará su reasignación al área o proceso correspondiente.
- 3.21.** El responsable de autorizar las acciones debe integrar un equipo de trabajo que tenga la competencia necesaria para establecer las acciones específicas a implementar.
- 3.22.** En caso de que no se presenten avances durante el mes que corresponde reportar, se deberá justificar en el reporte de avances (**COEPRISS-RPOI-06.05**) los motivos por los cuales no se obtuvo un progreso en las acciones establecidas en la **SAC y/o SAM** en cuestión.
- 3.23.** El **RSGC** debe registrar el estado y la fecha de verificación y cierre en el Control de Acciones Correctivas y de Mejora con código **COEPRISS-RPOI-06.04**. Archivará y conservará el original de las SAC, el análisis de la causa raíz y los reportes de avances mensuales (COEPRISS-RPOI-06.05).
- 3.24.** En caso de haber incumplido con el periodo de tiempo propuesto para la aplicación de la acción de mejora planteada, se deben entregar todos los reportes atrasados al **SGC** para dar cierre de forma correcta a la **SAC y/o SAM**.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Nombre	Código
NOM ISO 9001:2015	N/A

#### 5. REGISTROS.

Nombre	Código
Solicitud de Acciones Correctivas.	COEPRISS- RPOI-06.01
Solicitud de Acciones de Mejora.	COEPRISS- RPOI-06.02
Análisis Causa-Raíz.	COEPRISS- RPOI-06.03
Control de Acciones Correctivas y de Mejora.	COEPRISS- RPOI-06.04
Reporte de avances (Acciones Correctivas y de Mejora).	COEPRISS- RPOI-06.05



Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso:	COEPRISS
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso:	N/A
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

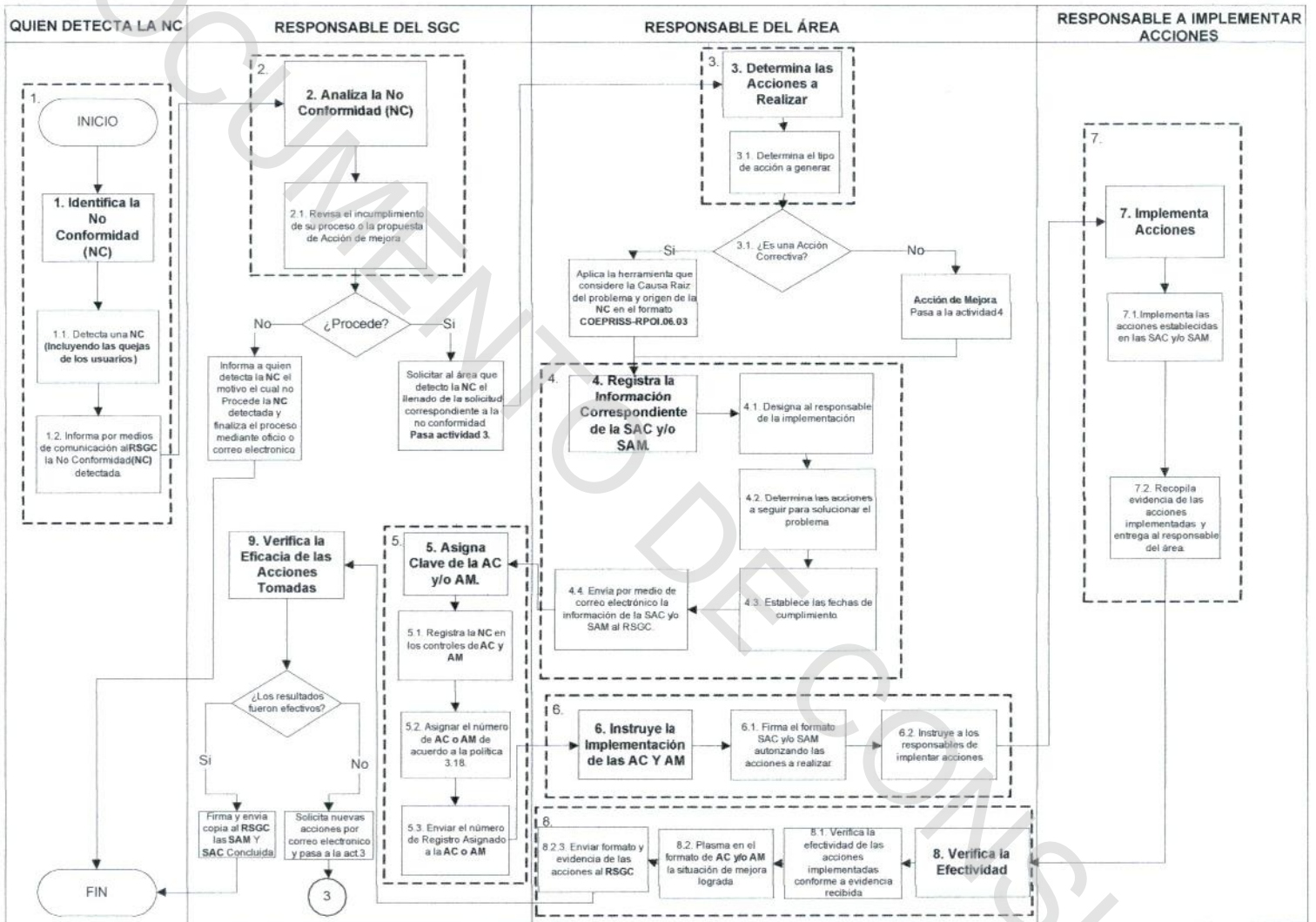
## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

<b>COEPRISS</b>	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa.
<b>RSGC</b>	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de la Calidad. Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
<b>Acción Correctiva</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
<b>Acción Mejora</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
<b>Corrección</b>	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
<b>No conformidad</b>	Incumplimiento de un requisito.
<b>No conformidad Detectada</b>	Es una condición que contradice o impide el cumplimiento de algún requisito de la norma ISO 9001:2008 o del SGC.
<b>No conformidad potencial</b>	Es la existencia de una condición o causa que pueda generar en el futuro el incumplimiento de algún requisito del SGC.
<b>Hallazgo</b>	Resultados interesantes que obtenemos tras realizar el necesario proceso de evaluación y control de nuestra implantación de calidad.
<b>SAC</b>	Solicitud de Acciones Correctivas.
<b>SAM</b>	Solicitud de Acciones de Mejora.
<b>Diagrama de ISHIKAWA (Diagrama Causa-Efecto)</b>	Es una herramienta utilizada para realizar un análisis causa-raíz complejo, profundo y detallado; este permite organizar al equipo de trabajo para realizar una lluvia de ideas acerca de las posibles causas de la no conformidad e identificar causas que contribuyen a la generación de un problema en el proceso.
<b>Cinco porqués</b>	Esta es una técnica sistemática de preguntas empleada para encontrar posibles causas principales de un problema a través de cinco niveles de detalle donde la principal causa sea identificada.
<b>Lluvia de ideas o Brainstorming</b>	Herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.



Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO.






Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso:	COEPRISS
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso:	N/A
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro						
Quien detecta la No Conformidad (NC)	<b>1. Identifica la no conformidad.</b>	1.1 Detecta una no conformidad (incluyendo las quejas de los usuarios). 1.2 Informa por medios de comunicación al RSGC la no conformidad (NC) detectada.	COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas						
Responsable del SGC	<b>2. Analiza la no conformidad.</b>	2.1 Revisa el incumplimiento de su proceso o la propuesta de acción de mejora.  <b>¿Procede?</b>  <b>Sí:</b> Solicita al área que detectó la No Conformidad el llenado de la Solicitud correspondiente a la No Conformidad Detectada y pasa a la actividad 3.  <b>NO:</b> Informa a quien detecta la No Conformidad el motivo por el cual no procede la No Conformidad Detectada y finaliza el proceso mediante oficio o correo electrónico.	COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas  COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora						
Responsable de área	<b>3. Determina las acciones a realizar.</b>	3.1 Determina el tipo de acción a generar: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><i>Hallazgo</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Acción a generar</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No Conformidad detectada</td> <td>Acción correctiva</td> </tr> <tr> <td>No Conformidad potencial</td> <td>Acción de mejora.</td> </tr> </tbody> </table> <b>Acción Correctiva:</b> Aplica la herramienta que considere la causa raíz (Ver política de operación 3.7) del problema y el origen de la No Conformidad potencial plasmándolo en el formato COEPRISS-RPOI-06.03.	<i>Hallazgo</i>	<i>Acción a generar</i>	No Conformidad detectada	Acción correctiva	No Conformidad potencial	Acción de mejora.	COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas.  COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora.  COEPRISS-RPOI-06.03- Análisis Causa-Raíz.
<i>Hallazgo</i>	<i>Acción a generar</i>								
No Conformidad detectada	Acción correctiva								
No Conformidad potencial	Acción de mejora.								

Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso:	COEPRISS
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso:	N/A
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

		<p>Análisis Causa-Raíz y pase a la actividad 4.</p> <p><b>Acción de mejora:</b> Pase a la actividad 4.</p>	
<p><b>4. Registra la información correspondiente de la SAC y/o SAM.</b></p>	<p>4.1 Designa al responsable de la implementación.</p>	<p>COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora.</p>	
	<p>4.2 Determina las acciones a seguir para solucionar el problema.</p>	<p>COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas.</p>	
	<p>4.3 Establece las fechas para el cumplimiento de las acciones.</p>	<p>COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora.</p>	
	<p>4.4 Envía por medio de correo electrónico la información de la SAC y/o SAM al RSGC.</p>	<p>COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas</p> <p>COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora.</p>	



Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

			COEPRISS-RPOI-06.03- Análisis Causa-Raíz.
Responsable del SGC	<b>5. Asigna clave de la AC y/o AM.</b>	<p>5.1 Registra la no conformidad en los controles de acciones correctivas y de mejora.</p> <p>5.2 Se le asigna el número de acción correctiva o de mejora de acuerdo a la política 3.18.</p> <p>5.3 Envía el número de Registro Asignado a la acción correctiva o de mejora para que se continúe con las acciones programadas</p>	COEPRISS-RPOI-06.04- Control de Acciones Correctivas y de Mejora.
Responsable de área	<b>6. Instruye la implementación de las AC y AM.</b>	<p>6.1 Firma el formato SAC y/o SAM autorizando las acciones a realizar.</p> <p>6.2 Instruye a los responsables de la implementación de acciones que implementen las acciones establecidas.</p>	<p>COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora.</p>
Responsable de implementar acciones	<b>7. Implementa acciones.</b>	<p>7.1 Implementa las acciones establecidas en las SAC y/o SAM.</p> <p>7.2 Recopila evidencia de las acciones implementadas y las entrega al Responsable de Área.</p>	<p>COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora.</p>

Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

Responsable de área	<b>8. Verificar la efectividad.</b>	<p>8.1 Verificar la efectividad de las acciones implementadas conforme a la evidencia recibida.</p> <p>8.2 2. Plasma en el formato de Acciones Correctivas o de mejora la situación de mejora lograda de acuerdo con la evidencia.</p> <p>3. Envía el formato y la evidencia de las acciones implementadas al responsable del SGC .</p>	<p>COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas</p> <p>COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora</p> <p>COEPRISS-RPOI-06.05-Reporte de Avances</p>
Responsable del SGC	<b>9. Verifica la eficacia de las acciones tomadas.</b>	<p>9.1 1. Verifica la efectividad de las acciones tomadas de acuerdo con la evidencia recibida y la mejora lograda establecida.</p> <p>¿Los resultados fueron efectivos?</p> <p><b>Sí:</b> Firma y envía copia al responsable del área de las SAM y SAC concluida.</p> <p><b>No:</b> Solicita nuevas acciones a través de correo electrónico y pasa a la actividad 6.</p>	<p>COEPRISS-RPOI-06.01-Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>COEPRISS-RPOI-06.02-Solicitud de Acciones de Mejora.</p>
<b>Fin del procedimiento</b>			

## 9 INDICADORES.

<b>Indicador</b>		<b>Unidad de medida</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
<u>Acciones Correctivas Autorizadas</u>	X 100	Porcentaje	Semestral	SGC
<u>Acciones Correctivas Cerradas</u>				
<u>Acciones de Mejora Aceptadas</u>	X 100	Porcentaje	Semestral	SGC
<u>Acciones de Mejora Logradas</u>				



Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

## 10 PRODUCTOS.

<i>Productos</i>
Acciones Correctivas
Acciones de Mejora

## 11 CONTROL DE CAMBIOS.



Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
02	Enero/ 2026	<b>Lic. Ricardo Aníbal García Reyes.</b> Responsable del SGC 	<b>Lic. Johaly de Jesus Escarcega Zepeda</b> Secretaría Técnica 	<b>Lic. Beatriz Aguiar Monroy.</b> Comisionada Estatal de COEPRISS 	Se modificó el apartado de descripción de procedimiento el punto 1.2 donde informa por medios de comunicación la No Conformidad al igual que el diagrama de flujo.

## 12. ANEXOS.

1. COEPRISS-RPOI-06.01 **Solicitud de Acción Correctiva.**
2. COEPRISS-RPOI-06.02 **Solicitud de Acción de Mejora.**
3. COEPRISS-RPOI-06.03 **Análisis de Causa Raíz.**
4. COEPRISS-RPOI-06.04 **Control de Acciones Correctivas y de Mejora.**
5. COEPRISS-RPOI-06.05 **Reporte de Avances (Acciones Correctivas y de Mejora).**

Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02


1. COEPRISS-RPOI-06.01 **Solicitud de Acción Correctiva.**

	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa	
	Sistema de Gestión de Calidad	
	Solicitud de Acción Correctiva	
	Código COEPRISS-RPOI-06.01	
	Versión: 01	
	Hoja 1 de 2	

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			
Datos de quien identifica		SAC No:	Fecha
NOMBRE	PUESTO		
Procedencia			
Medición de la satisfacción del cliente	<input type="checkbox"/>	Auditorías Internas de Calidad	<input type="checkbox"/>
Cambios en el SCC	<input type="checkbox"/>	Supervisión	<input type="checkbox"/>
Uso de tecnologías informáticas	<input type="checkbox"/>	Gestión de riesgos	<input type="checkbox"/>
		Auditorías externas	<input type="checkbox"/>
		Revisión por alta dirección	<input type="checkbox"/>
		Operación diaria	<input type="checkbox"/>
		Resultado de la medición de indicadores	<input type="checkbox"/>
		Salidas No Conformes	<input type="checkbox"/>
		Otro _____	
Descripción de la No Conformidad			
Referencia del Requisito Incumplido del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)			
Impacto en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)			
Responsable de autorizar las acciones			
NOMBRE Y PUESTO		FIRMA DE ACEPTACIÓN	

	<p>ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COEPRISS. CUALQUIER MAL USO O REPRODUCCIÓN DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN SE HARÁ ACREEDOR A LAS SANCIONES QUE EN DERECHO CORRESPONDAN.</p>	<p>Versión: 01 Resguardo: 3 años</p>
---	--	--



Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

1.1. COEPRISS-RPOI-06.01 **Solicitud de Acción Correctiva.**

	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa	Código COEPRISS-RPOI-06.01	
	Sistema de Gestión de Calidad		
	Solicitud de Acción Correctiva	Hoja 2 de 2	

Equipo de trabajo responsable de la implementación		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA

Herramienta utilizada para la identificación de la causa real del problema		
*Agregar Anexo de causas raíz: COE-SSC-POI-06-01-02		

Causa raíz del problema		

Acciones Correctivas		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

Verificación de la efectividad de las acciones implementadas		

Mejora lograda		

Aprobación de cierre de la acción correctiva				
NOMBRE Y CARGO	FIRMA	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
Responsable del área / Persona que identifica		Responsable de la Coordinación del SCC		



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COEPRISS. CUALQUIER MAL USO O REPRODUCCIÓN DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN SE HARÁ ACREDITADOR A LAS SANCIONES QUE EN DERECHO CORRESPONDAN.

Versión: 01  
Resguardo: 3 años



Buy

[Signature]

[Signature]

Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

2. COEPRISS-RPOI-06.02 **Solicitud de Acción de Mejora.**


	Comision Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa	Código: COEPRISS-RPOI-06.02	
	Centro Integral de Servicios	Versión: 01	
	Solicitud de Acción de Mejora	Hoja 1 de 2	

SOLICITUD DE ACCIÓN DE MEJORA			
Datos de quien identifica		SAM No:	Fecha
NOMBRE	PUESTO		
Procedencia			
Medición de la satisfacción del cliente <input type="checkbox"/>	Auditorías internas de Calidad <input type="checkbox"/>	Auditorías externas <input checked="" type="checkbox"/>	Resultado de la medición de indicadores <input type="checkbox"/>
Cambios en el SCC <input type="checkbox"/>	Supervisión <input type="checkbox"/>	Revisión por la alta dirección <input type="checkbox"/>	Salidas No Conformes <input type="checkbox"/>
Uso de tecnologías informáticas <input type="checkbox"/>	Gestión de riesgos <input type="checkbox"/>	Operación diaria <input type="checkbox"/>	Otro: _____ <input type="checkbox"/>
Descripción de la Oportunidad de Mejora			
Responsable de autorizar las acciones			
NOMBRE Y PUESTO		FIRMA DE ACEPTACIÓN	
Equipo de trabajo responsable de la implementación			
NOMBRE	PUESTO	FIRMA	
Descripción de la(s) Acción(es) a implementar			
ACCIÓN(ES)	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	

Página 1 de 2



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COEPRISS, CUALQUIER MAL USO O REPRODUCCIÓN DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN SE HARÁ ACREDITAR A LAS SANCIONES QUE EN DERECHO CORRESPONDAN.



Versión: 01  
Resguardo: 3 años

*Buy*






Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

	Comision Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa	Código: COEPRISS- RPOI-06.02	
	Centro Integral de Servicios	Versión: 01	
	Solicitud de Acción de Mejora	Hoja 2 de 2	

Verificación de la efectividad de las acciones implementadas				
Mejora lograda				
Aprobación de cierre de la acción de mejora				
				/ /
NOMBRE	FIRMA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Responsable del área / Persona que identifica		Responsable de la Coordinación del SGC		

Bay

[Signature]

[Signature]

Procedimiento: <b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

### 3. COEPRISS-RPOI-06.03 Análisis de Causa Raíz.

	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa	Código COEPRISS- RPOI-06-03	
	Centro Integral de Servicios	Versión: 01	
	Análisis de Causa -Raíz	Hoja 1 de 1	

<b>ANÁLISIS DE CAUSA - RAÍZ</b>
---------------------------------

<b>No. SAC:</b>
<b>Metodología:</b>



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COEPRISS. LA LEY DE CALIDAD DE INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SIN PERMISO AUTORIZADO DE NUESTRO DEPARTAMENTO A LOS SERVIDORES QUE EN DEBERO CORRESPONDA.

Versión: 01  
Revisado: 3 años

*by*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*







Procedimiento:		
<b>Acciones Correctivas y de Mejora</b>		
Unidad responsable: <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: Evaluación, Control y Mejora	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Enero-2029	Código COEPRISS-POI-06	Versión 02

5. COEPRISS-RPOI-06.05 **Reporte de Avances (Acciones Correctivas y de Mejora).**

<b>SALUD</b>	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa Centro Integral de Servicios	Código: COEPRISS-RPOI-06.05	
	Reporte de Avances (Acciones Correctivas y de Mejora)	Versión: 01 Hoja 1 de 1	

REPORTE DE AVANCES (Acciones Correctivas y de Mejora)			
No. de Reporte:	Periodo reportado		
Fecha de elaboración:	Inicio:	Término:	
Número de Solicitud (SAC, SAM)	Descripción de la No Conformidad o de la Oportunidad de Mejora	Avance (%)	

Elaboró:	Firma:	Aprobó:	Firma:
Cargo:		Cargo:	

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COEPRISS. CUALQUIER USO O REPRODUCCIÓN DE ESTE DOCUMENTO SIN PERMISO PREVIAMENTE OBTENIDO SE HARÁ ACREDITAR LAS SANCIONES QUE EN DERECHO CORRESPONDAN.

Reservados 3 años