



## 1.OBJETIVO

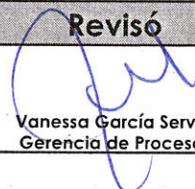
Determinar los criterios para la elaboración y el desarrollo de acciones correctivas eficaces para la eliminación de las causas de no conformidades detectadas y fomentar la mejora continua del Sistema de Gestión de Integral, el Sistema de Control Interno Institucional y los documentos institucionales de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara (AMBU).

## 2.ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara (AMBU) que por su naturaleza y función tenga injerencia directa o indirectamente sobre el cumplimiento de metas institucionales del Organismo.

## 3.TÉRMINOS O DEFINICIONES

- 3.1. **AMBU:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Análisis de causa raíz:** Es un enfoque sistemático y científico para determinar la causa principal de un problema.
- 3.3. **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o alguna situación que afecte al cliente, a fin de prevenir su recurrencia.
- 3.4. **Acciones preventivas:** Instrumentos básicos para la mejora continua.
- 3.5. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Esta es una acción inmediata.
- 3.6. **Equipo de gestión AMBU:** Equipo multidisciplinario integrado por los Gerentes de área de la AMBU.
- 3.7. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.8. **Responsable del SGI:** Persona asignada por el Administrador General como soporte de la coordinación de actividades relacionadas con el SGI.
- 3.9. **Responsable del SCII:** Persona asignada por el Administrador General como soporte de la coordinación de actividades relacionadas con el Control Interno Institucional.
- 3.10. **SCII (Sistema de Control Interno Institucional):** Conjunto de medios, mecanismos o procedimientos implementados por los titulares de las dependencias y entidades, así como por los demás servidores públicos en el ámbito de sus respectivas competencias, con el propósito de conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales; obtener información confiable y oportuna, y cumplir con el marco jurídico aplicable a las mismas.
- 3.11. **SGI:** Sistema de Gestión Integral del organismo conformado por las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO:37001:2016 en materias de Gestión de la Calidad, Ambiental y Antisoborno, respectivamente.

| Elaboró   | Revisó   | Autorizó   |
|---|--|--|
| <br>Jesús Alberto Navarro Romero<br>Subgerencia de Calidad y Mejora Continua | <br>Vanessa García Servín<br>Gerencia de Procesos | <br>Jesús Alejandro Félix Gastelum<br>Administrador General |
| Lugar: Guadalajara, Jalisco   |  | Fecha: 07/mayo/2025  |



## 5. REFERENCIAS

ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

## 6. DESARROLLO.

### 6.1. Detección de la no conformidad

6.1.1: La no conformidad puede ser detectada por cualquier miembro del equipo de gestión AMBU o Jefaturas.

6.1.2: La no conformidad se puede generar por cualquiera de las siguientes acciones:

- Quejas de las partes interesadas.
- Desviaciones de procesos (incumplimiento de objetivos o resultados esperados).
- Auditorías internas y externas.
- Revisiones y/o evaluaciones internas o externas.
- Incumplimiento de las normas y/o requisitos aplicables.
- Resultados de la gestión de los riesgos (contexto de la organización, necesidades y expectativas de las partes interesadas, política, misión, visión, ejes estratégicos, objetivos, plan de desarrollo institucional (PIDE), PTA, matriz de indicadores por resultados, revisión por la dirección).

### 6.2. Notificación de la situación.

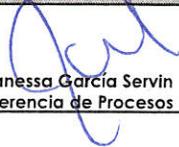
6.2.1: La persona que haya detectado el problema debe notificar al responsable del SGI la razón por la cual está sugiriendo el levantamiento de una acción correctiva.

**Nota:** las Jefaturas a través de la operación realizan esta observación, quienes tienen la responsabilidad de notificar vía correo electrónico a la Gerencia de su área, quien lo deberá revisar con el responsable del SGI.

6.2.2: El responsable del SGI, asigna un número a la acción correctiva y la da de alta en el listado de **Control y Seguimiento de Acciones Correctivas F-SGI-10**.

### 6.3. Toma de acciones inmediatas

6.3.1: El área responsable donde se generó la no conformidad, toma una acción inmediata (corrección), en caso de que aplique, para evitar que el problema

| Elaboró   | Revisó   | Autorizó   |
|---|--|--|
| <br>Jesús Alberto Navarro Romero<br>Subgerencia de Calidad y Mejora Continua | <br>Vanessa García Servín<br>Gerencia de Procesos | <br>Jesús Alejandro Félix Gastelum<br>Administrador General |
| Lugar: Guadalajara, Jalisco   |  | Fecha: 07/mayo/2025  |



listado de **Control y Seguimiento a Acciones Correctivas F-SGI-10**, en cuanto a su estatus.

## 6.6. Evaluación del plan de acción

6.6.1. El responsable del SGI comprueba las actividades enunciadas en el plan de acción, así como la evidencia que respalda la conclusión de cada una de ellas.

6.6.2. Si el plan de acción implementado fue efectivo, se realiza el cierre de la acción correctiva.

6.6.3. En caso de no haber sido efectivo el plan de acción, se deberá regresar a la identificación de la causa raíz.

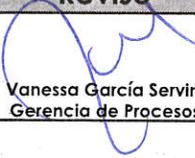
## 6.7. Cierre de acción correctiva

6.7.1. Una vez que el responsable del SGI ha determinado que las acciones tomadas han sido eficaces, procede a realizar el cierre de la acción correctiva, plasmando su firma en la sección correspondiente de formato **Acción correctiva F-SGI-09**.

6.7.2. El responsable del SGI actualiza el estatus en el listado de **Control y seguimiento de Acciones Correctivas F-SGI-10** y archiva la acción correctiva junto con la evidencia que demuestre el cierre de las acciones planeadas.

## 7. ANEXOS

| Documento                                     | Código   | Tipo de documento (interno y/o Externo) | Tiempo de retención | Disposición final | Lugar temporal de almacenamiento                | Formato (Electrónico/Físico) |
|---|----------|---|---------------------|-------------------|---|------------------------------|
| Acción correctiva                             | F-SGI-09 | Interno                                 | 1 año               | Archivo histórico | Archivo de concentración en parque y/o oficinas | (Electrónico/Físico)         |
| Control y seguimiento de Acciones Correctivas | F-SGI-10 | Interno                                 | 1 año               | Archivo histórico | Archivo de concentración en parque y/o oficinas | (Electrónico/Físico)         |

| Elaboró   | Revisó   | Autorizó   |
|---|--|--|
| <br>Jesús Alberto Navarro Romero<br>Subgerencia de Calidad y Mejora Continua | <br>Vanessa García Servin<br>Gerencia de Procesos | <br>Jesús Alejandro Félix Gastelum<br>Administrador General |
| Lugar: Guadalajara, Jalisco   |  | Fecha: 07/mayo/2025  |