



**MEDIO AMBIENTE**  
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



**CONAGUA**  
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

Comisión Nacional del Agua

# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.

2022

Unidad de Transparencia  
1-2-2022

Avenida Insurgentes Sur número 2416, Colonia Copilco El Bajo, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04340,  
Ciudad de México. Teléfono: 55 5174 4000 [www.gob.mx/conagua](http://www.gob.mx/conagua)





# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.

## ÍNDICE

	<u>PÁGINA</u>
1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO	1
3. DISPOSICIONES PARA LA MEJORA DEL SISTEMA	1
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	4





## INTRODUCCIÓN

La seguridad de los datos personales que son tratados por la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) en el ejercicio de sus facultades, están sujetos a la eficiencia y eficacia de su *Sistema de Gestión de Seguridad de los Datos Personales*; por lo que es su principal instrumento para garantizar el debido cumplimiento de los principios y deberes que establece la *Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados* (LGPDPSSO).

El presente procedimiento, establece las disposiciones que habrán de seguirse para asegurar que el Sistema, que es un instrumento activo y en contante evolución, se encuentre en un proceso de mejora continua para asegurar su adaptación a los cambios en las normas y realidades.

## OBJETIVO

Definir las actividades para llevar a cabo acciones correctivas, preventivas y de mejora, como resultado de desviaciones del *Sistema de Gestión de Seguridad de los Datos Personales en posesión de la Comisión Nacional del Agua*, revisiones, auditorías o solicitudes que se planteen para la mejora continua del sistema.

## DISPOSICIONES PARA LA MEJORA DEL SISTEMA

A efecto de llevar a cabo una mejora continua del *Sistema de Gestión de Seguridad de los Datos Personales* y del Programa, se adoptarán las medidas preventivas y correctivas que hayan resultado de las auditorías y revisiones realizadas, o bien que se hayan obtenido de otras fuentes de información relevantes.

Las acciones de mejora<sup>1</sup> de la implementación del Programa pueden ser de dos tipos:

---

<sup>1</sup> **Acciones de Mejora:** Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las causas de No conformidades reales, potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad.



**1. Acciones preventivas<sup>2</sup>:** aquéllas encaminadas a evitar cualquier “no conformidad” (no cumplimiento) con relación a lo establecido en este Programa.

En las acciones preventivas se pueden incluir las siguientes actividades:

- El análisis y revisión de las posibles causas de no conformidad;
- Determinar las no conformidades que podría desencadenarse a partir de ciertas situaciones de riesgo para el tratamiento de datos personales;
- Evaluar las acciones necesarias para evitar que la no conformidad ocurra;
- Determinar e implementar estas acciones;
- Documentar los resultados de las acciones tomadas, y
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

**2. Acciones correctivas<sup>3</sup>:** aquéllas encaminadas a eliminar la causa raíz<sup>4</sup> de la “no conformidad” con relación a lo previsto en este Programa.

Para la instrumentación de las acciones correctivas se deben llevar a cabo, al menos, las siguientes actividades:

- Analizar y revisar la no conformidad;
- Determinar las causas que dieron origen a la no conformidad;
- Evaluar las acciones necesarias para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir;
- Implementar estas acciones;
- Documentar los resultados de las acciones tomadas, y
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

El objetivo de las acciones correctivas es eliminar la causa de la no conformidad, o bien, reducir su grado de prevalencia y correrán a cargo de las unidades administrativas en las que se haya identificado la no conformidad.

Para la sustanciación de las no conformidades detectadas, el Comité de Transparencia establecerá un plazo límite para su corrección, lo cual deberá documentarse como parte de la mejora continua en la implementación de este Programa.

<sup>2</sup> **Acciones Preventivas:** Acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad potencial.

<sup>3</sup> **Acciones Correctivas:** Acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad detectada.

<sup>4</sup> **Causa Raíz:** Se considera como la causa principal que dio origen a una No conformidad y que al corregirla es posible que no vuelva a aparecer.



## Instrumentación de las acciones de mejora

El Comité de Transparencia, la Unidad de Transparencia y los Titulares de las distintas unidades administrativas, podrán solicitar en cualquier momento una acción correctiva, preventiva o de mejora.

Las *No conformidades* detectadas deberán ser respondidas por las unidades administrativas en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Cuando se reciban reportes del INAI, se detecten No conformidades, quejas o denuncias de los titulares de datos personales o problemas de eficacia del Sistema se deberá realizar un análisis documentado de su causa raíz, y con base en el resultado, determinar el plan de acción y los criterios de verificación.

Para el cierre de acciones correctivas/preventivas se deberá considerar lo siguiente:

- Quejas y denuncias: Cuando el titular recibe a su entera satisfacción el reporte de cierre de quejas.
- Cuando los procesos son conformes con los requisitos aplicables del *Sistema de Gestión de Seguridad de los Datos Personales*, Leyes, Normativas, Reglamentos y Políticas (externas e internas).
- Auditorías:
  - Cuando las *No conformidades* hayan sido eliminadas y las acciones correctivas/preventivas hayan sido implementadas satisfactoriamente.
  - Cuando las evaluaciones al sistema reflejen resultados positivos.
- Si las acciones implementadas requieren de cambios a los procedimientos vigentes, éstas deben estar reflejadas en los mismos en el respectivo control de cambios.

Para Proyectos de Mejora

- Cuando se determine la necesidad de un proyecto de mejora, este deberá estar debidamente documentado.
- La acción de mejora deberá basarse en un análisis previo de lo que se desea mejorar (proceso, sistema, procedimiento, etc.) y establecerse claramente el resultado que se desea obtener.
- Si requiere recursos económicos deberá acompañarse de un presupuesto detallado.
- Las acciones de mejora deberán ser aprobadas por el Comité de Transparencia.





## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1	<p><i>Identifica No conformidad o proyecto de mejora</i></p> <p>Reporta al Comité de Transparencia, las desviaciones del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	Solicitante de Acción de Mejora
2	<p><i>Clasifica la solicitud de acción de mejora</i></p> <p>El Comité a través de la Unidad de Transparencia clasifica el reporte:</p> <p>a) Los requerimientos del INAI deberán atenderse como acciones inmediatas.</p> <p>b) Si la solicitud deriva de una No conformidad o No conformidad potencial deberá registrarse Acción Correctivas.</p> <p>c) Si la solicitud refiere a una acción de mejora, el área solicitante deberá generar la Solicitud de Proyecto de Mejora</p>	Unidad de Transparencia
3	<p><i>Folio de seguimiento.</i></p> <p>Para efectos del seguimiento de las acciones de mejora, las acciones serán registradas para su seguimiento por parte del Comité de Transparencia de conformidad con la nomenclatura de los acuerdos en la que deberá diferenciarse el tipo de acción y el origen:</p> <p><i>Tipo de acción:</i></p> <p>AC= Acción Correctiva            AP= Acción Preventiva            PM=Proyecto de Mejora</p> <p><i>Origen:</i></p> <p>RI = Requerimiento del INAI            QD = Quejas y denuncias            RA = Revisión administrativa            AU =Auditoria            ED = Evaluación del desempeño del sistema            SM = Solicitud de Mejora</p>	Unidad de Transparencia



	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
4	<p><i>Seguimiento a la solicitud de mejora.</i>            Somete la solicitud al Comité de Transparencia para instruir al área responsable la implementación de las Acciones de Mejora definiendo la fecha de cumplimiento.</p>	Unidad de Transparencia
	<p>Remite a la unidad administrativa responsable de las acciones de mejora la Solicitud de Acciones Correctivas / Preventivas.</p>	
	<p><b>Acciones Correctivas/Preventivas ó Proyectos de Mejora</b></p>	
5	<p><i>Analiza la Causa Raíz.</i>            En el caso de acciones correctivas, coordina con los involucrados el análisis de la causa raíz de la No conformidad procediendo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir la Acción inmediata. (Acción de contención inmediata)</li> <li>Describir el análisis de la causa raíz y el resultado obtenido</li> </ul>	Unidad administrativa responsable de la acción de mejora
6	<p><i>Define Acciones de Mejora</i>            Del análisis de la causa raíz, deberá integrar el Plan de acciones correctivas en el que se defina las acciones a realizar, el responsable de llevarlas a cabo y la fecha de cumplimiento. En caso de requerir tiempo adicional para la ejecución del Plan. Deberá solicitar al Comité de Transparencia la ampliación del plazo de cumplimiento.</p>	Unidad administrativa responsable de la acción de mejora
	<p>Envía una copia del Plan a la Unidad de Transparencia para su seguimiento.</p>	
7	<p><i>Ejecuta Acciones de Mejora</i>            Ejecuta el Plan de acciones correctivas y mantiene evidencia del cumplimiento de acuerdo a la ejecución de las acciones definidas.</p>	Unidad administrativa responsable de la acción de mejora





Actividad	Responsable
<p><i>Verifica Cumplimiento</i> Supervisa la ejecución de las acciones de mejora en las fechas definidas. En un plazo no mayor a 30 días posteriores a la conclusión del Plan:</p>	
<p>8 a) verificar la eficacia de las acciones implementadas y validar que la acción correctiva/preventiva ha sido satisfactoria. b) Si las acciones aplicadas no son efectivas, documenta la justificación y solicita atención.</p>	Unidad de Transparencia
<p><i>Cierre de Solicitud de Acción de Mejora</i> Al determinar que la acción correctiva o preventiva fue eficaz, somete a acuerdo del Comité de Transparencia el cierre de la acción de mejora.</p>	Unidad de Transparencia

