



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

cgsi



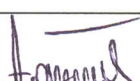
Clave del documento:
CGSI-PC-03

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página 2 de 6

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Itzi Saraí Mateo Lechuga	Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	C.P. Raquel Torres Frausto
		



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:
CGSI-PC-03

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página **3** de **6**

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	2017-05-17	Inicia su uso



CONTENIDO

1. Propósito del procedimiento
2. Alcance
3. Documentos de referencia y normas de operación
4. Políticas de operación
5. Descripción de actividades



1. Propósito del procedimiento

Establecer los lineamientos para identificar, documentar, tratar y eliminar las causas de las “No Conformidades” (NC) que se presenten dentro de la operación del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las relacionadas con los usuarios.

2. Alcance.

El **Centro de Atención a Usuarios** y los procesos involucrados con la Gestión de Calidad, los responsables de área y el equipo auditor.

3. Documentos de referencia y normas de operación

Documentos de referencia

- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Manual de la calidad CGSI-MC-01

Registros

- Minuta de reunión CSGS-MC-01/03
- Acciones Correctivas CGSI-PC-03/01

4. Políticas de operación

Para el análisis el equipo puede apoyarse en cualquiera de las siguientes técnicas:

- Diagrama de Ishikawa.
- Diagrama de Pareto.
- Tormenta de ideas.
- Histogramas.
- Cualquier otra técnica que permita un análisis científico y preciso del problema.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-03

Fecha de emisión:
12-05-2017

Versión:
0

Página **6** de **6**

5. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Identificación de la necesidad de Acciones Correctivas, derivadas de no conformidades, auditorias o durante la medición y análisis del desempeño de los procesos.	Grupo de trabajo del CAU	Minuta de reunión CSGS-MC-01/03
2. Registro de la Acción correctiva de acuerdo al formato establecido para ello y determinar si será un registro o varias acciones en un solo registro.	Supervisor del CAU y dueño del proceso	Acciones Correctivas CGSI-PC-03/01
3. Establecer el grupo de trabajo para dar seguimiento a la acción correctiva y garantizar la eliminación de la causa raíz.	Grupo de trabajo del CAU	Acciones Correctivas CGSI-PC-03/01
4. Generar el análisis de la causa raíz, plasmándolo en el formato de Acciones correctivas.	Dueño del proceso	Acciones Correctivas CGSI-PC-03/01
5. Determinación e implantación de las acciones a tomar.	Grupo de trabajo del CAU	Acciones Correctivas CGSI-PC-03/01
6. Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de la Acción Correctiva.	Coordinador de Gestión y Coordinador del CAU	Acciones Correctivas CGSI-PC-03/01
7. Seguimiento de la Acción Correctiva a través de su registro en el calendario de Outlook.	Supervisor del CAU	Registros de Outlook
8. Verificación de la efectividad de las acciones tomadas con base en las evidencias generadas.	Coordinador y supervisor del CAU	Acciones Correctivas CGSI-PC-03/01
9. Cierre de la acción correctiva cuando esta no reincide en la problemática.	Supervisor del CAU	Acciones Correctivas CGSI-PC-03/01