




PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS PR-CAL-05

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Descripción de actividades
5. Diagrama de Flujo
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	EMISIÓN: 24/05/2016	

1. Objetivo.

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. Responsabilidad y autoridad.

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Representante de la Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer la necesidad de una Solicitud de Acción Correctiva. Documentar las No Conformidades y las solicitudes de Acción Correctiva. Formar al equipo multidisciplinario de atención de la No Conformidad. Verificar la efectividad de las Acciones tomadas para el cierre de las No Conformidades. Informar a la Alta Dirección sobre el seguimiento del cierre de las Acciones Correctivas. Conservar los registros. 	Autoridad para solicitar a las áreas correspondientes el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente procedimiento.
Grupo de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar las actividades para el análisis de las causas de las NC. Coordinar la implantación de las acciones para eliminar las NC. Desarrollar el análisis de las NC para detectar la causa raíz y establecer las acciones necesarias para su eliminación y evitar su recurrencia. Dar seguimiento al estatus de las Acciones Correctivas. 	<p>Autoridad para solicitar los medios necesarios para llevar a cabo las actividades relacionadas con su responsabilidad.</p> <p>Autoridad para solicitar la información y medios necesarios para cumplir con sus funciones.</p> <p>Autoridad, para solicitar los cambios, mejoras y adecuación derivados de la implantación de las Acciones Correctivas.</p>
Responsables del Área	<ul style="list-style-type: none"> Implementar las Acciones Correctivas en sus áreas en caso de estar involucradas en este proceso. 	Autoridad para solicitar la información y medios necesarios para cumplir con sus funciones.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	EMISIÓN: 24/05/2016	

4. Diagrama de flujo. No Aplica.

5. Descripción de actividades.

5.1. Identificación de la necesidad de Acciones Correctivas.

La necesidad de implantar acciones correctivas se presenta cuando existen casos de No conformidad (identificados en auditoria con el Reporte de auditoria FO-CAL-03-03 o durante la medición y análisis del desempeño de los procesos), y su objetivo es eliminar las causas y efectos de los problemas que repercuten en los productos y servicios, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y la satisfacción de los usuarios. Para identificar las acciones correctivas necesarias, es importante considerar los conceptos indicados en el punto 5.1.1, 5.1.2 y 5.1.3, de acuerdo a las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9000:2005 y en los casos que aplican.

5.1.1. No conformidad. - Se define como el incumplimiento a los requisitos establecidos. Dichos requisitos tienen su origen en los siguientes elementos:


- Política de la calidad y objetivos de la calidad
- Requisitos establecidos en el Manual de Calidad
- Requisitos establecidos en los Procedimientos de Gestión del Sistema
- Requisitos establecidos en los Documentos de Soporte del Sistema de Gestión de la Calidad
- Criterios de operación de los procesos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad
- Requisitos específicos del usuario
- Requisitos legales, relacionados con los procesos del SGC
- Resultados de la(s) auditoría(s)

Cuando la desviación impacta sobre el desempeño general del Sistema de Gestión de Calidad o sobre su capacidad para proveer los servicios de conformidad con los requisitos, esta será considerada como una **No Conformidad Mayor**.

En caso de que la desviación impacte sobre uno de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad y esto no ponga en peligro su capacidad para proveer los servicios de conformidad con los requisitos, esta será considerada como una **No Conformidad Menor**.

Existen incumplimientos derivados de omisiones o pequeñas desviaciones en los procedimientos que no impactan en el sistema, ni al cumplimiento de los requisitos del usuario. En caso de existir eventos con estas características, solo se documenta la **observación** y se establecen las correcciones necesarias, sin llevar a cabo el proceso marcado en el punto 5.7.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	EMISIÓN: 24/05/2016	

5.1.2. Corrección. Son las **acciones inmediatas** tomadas para eliminar los efectos de una No conformidad¹.

5.1.3. Acción Correctiva. Se refiere a aquella acción encaminada a mitigar los efectos de las No Conformidades detectadas y eliminar su causa raíz para evitar su recurrencia. Las acciones tomadas deben ser apropiadas para eliminar o minimizar los efectos de las NC encontradas.

Una acción correctiva puede iniciarse por cualquiera de las siguientes causas:

- No Conformidad detectada en el proceso.
- No Conformidad declarada en una auditoría (interna o externa).
- Quejas de usuarios, proveedores y/u otras partes interesadas.
- Como directriz de la alta dirección.
- Incumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad.

5.2. Documentación de la No conformidad.

Cuando el personal del **Centro de Atención a Usuarios** detecte en el Sistema de Gestión de Calidad una desviación, incumplimiento o se reciba un Reporte de producto no conforme que esté considerado en los criterios descritos para una No Conformidad (punto 5.1.1 del presente procedimiento), deberá dar aviso al Representante de la Dirección para que éste último determine si la No Conformidad existe y es necesario establecer una solicitud de Acción Correctiva a través de su registro en el formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-CAL-05-01.


El Representante de la Dirección integra y dirige un equipo de trabajo, integrado por el personal de los procesos afectados, seleccionado por sus conocimientos y experiencia, con el propósito de analizar las No Conformidades encontradas.

El Representante de la Dirección, designa a un responsable para documentar las actividades del proceso que se registrará en el formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-CAL-05-01 donde se documentan los antecedentes que dan origen a la acción correctiva tales como:

- Fecha de la No Conformidad.
- Desviación.
- Cláusula de la Norma ISO 9001:2008 o criterio de incumplimiento.
- Área o proceso donde se detectó la No Conformidad.
- Descripción de la desviación.

¹ La corrección no debe tomarse como la acción correctiva.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	EMISIÓN: 24/05/2016	

El Representante de la Dirección, debe verificar si la Acción Correctiva a generar incluirá sólo una “No Conformidad” o un grupo de ellas.

5.3. Correcciones.

Una vez detectada y documentada la NC, el Representante de la Dirección debe establecer junto con el responsable del proceso afectado, las acciones de corrección inmediatas a tomar para reducir o eliminar los efectos de la No Conformidad e implantarlas, antes de llevar a cabo el **análisis de la causa raíz**. Estas actividades se registran en el formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-CAL-05-01.

5.4. Determinación de las causas de la No Conformidad (análisis de causa raíz).

Cuando la(s) NC se integra(n) a la Acción Correctiva para ser resueltas, el RD dirigirá la fase de análisis para detectar la causa origen que derivó en las No Conformidades. 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.


El resultado de este análisis debe incluirse en el formato abierto de la Acción Correctiva FO-CAL-05-01 generada y cuando así proceda, deben anexarse los documentos de trabajo, soportes estadísticos e historial que fundamenten la designación de la causa y la toma de decisiones.

5.5. Acciones para evitar la recurrencia de la No conformidad.

Una vez determinado el origen del problema, el equipo debe proponer acciones que eviten la recurrencia del mismo. Ejemplos de estas actividades pueden ser:

- Capacitación al personal.
- Modificación de procesos.
- Modificación de sistemas.
- Adopción de nueva tecnología.
- Proyectos de inversión o necesidades de recursos económicos.
- Modificaciones al entorno de trabajo.
- Cambios en métodos de trabajo.
- Seguimiento o supervisión más estricta.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	EMISIÓN: 24/05/2016	

Estas acciones quedan registradas en el Formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-CAL-05-01.

5.6. Determinación e implantación de las acciones a tomar.

El Representante de la Dirección debe revisar que aún implantando las Acciones Correctivas se mantiene la integridad del SGC, que estas acciones no se contraponen con los elementos institucionales de **Centro de Atención a Usuarios**.

Cuando las acciones son aceptadas por el Grupo de Trabajo, junto con el Representante de la Dirección son los responsables de gestionar los recursos necesarios para implantar la solución, programando las actividades indispensables en el Plan de Acción o Programa de Trabajo general del formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-CAL-05-01. Además de la descripción de las actividades a realizar debe incluirse:

- Fecha de inicio de la acción planeada.
- Fecha de fin de la acción planeada.
- Responsable de su ejecución.
- Responsable de su seguimiento.

5.7. Implantación y seguimiento.

El RD y/o los responsables de las áreas donde se detectó la No Conformidad y que están involucrados con la implantación de las Acciones Correctivas, son responsables de asegurar que las actividades se cumplan en tiempo y forma, gestionando cualquier necesidad adicional de recursos no prevista y verificando la integridad del sistema como se indicó en la sección 5.6.

El Representante de la Dirección debe verificar el avance de las actividades programadas y es responsable de notificar a la Alta Dirección, el avance real de las Acciones Correctivas además de registrar esta información en el formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-CAL-05-01.

5.8. Verificación de la efectividad de las acciones tomadas.

Cuando se han cumplido todas las actividades planeadas para el cierre de la No Conformidad, el Representante de la Dirección debe verificar la efectividad de la acción tomada, estableciendo, de ser necesario, un periodo de prueba de la solución y manteniendo un registro del resultado en el formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-CAL-05-01.

El Representante de la Dirección declarará cerrada la Acción correctiva una vez que sean efectuados todos los cambios tanto en los procesos, el sistema y en la documentación.


Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	EMISIÓN: 24/05/2016	

El área afectada debe llevar a cabo las modificaciones pertinentes en la documentación, siguiendo las indicaciones mencionadas en el procedimiento de Control de Documentos PR-CAL-01.

El Representante de la Dirección archiva y controla los registros, investigaciones y resultados para conservarlos como evidencia de esta actividad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-05
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	EMISIÓN: 24/05/2016	

6. Anexos, documentos y referenciales.

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Control de Documentos.	PR-CAL-01

7. Registros.

Registros	Clave	Responsable
Solicitud de Acciones Correctivas.	FO-CAL-05-01	Representante de la Dirección.
Registro de producto no conforme.	FO-CAL-04-01	Representante de la Dirección.

8. Control de cambios.

No. de revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha y Responsable del cambio
00	No Aplica.	Inicia su uso	No Aplica.
01	Todo	Se realiza revisión del procedimiento anual y mantiene su vigencia	27/03/2014 RD
02	-	Se realiza revisión del procedimiento anual y mantiene su vigencia	09-01-15 RD
04	-	Revisión anual mantiene su vigencia.	03-11-2015 RD
05	Todo	Se actualiza nombre del Representante de la Dirección y Grupo de Trabajo en los pies de página	24-05-2016 RD

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión