



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:

P-SV-ACC

Fecha de publicación:

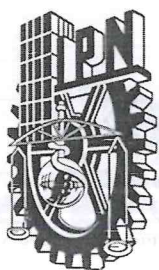
25/02/16

Número de versión:

7

Página 1 de 11

PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y MEJORA



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

**CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA**



Clave del documento:
P-SV-ACC

Fecha de publicación:
25/02/16

Número de versión:
7

Página 2 de 11

1. OBJETIVO

1.1 Documentar, dar seguimiento y cerrar las acciones preventivas, correctivas y de mejora para el SIG.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento aplica a todo el personal del CMP+L que levante acciones preventivas, correctivas y de mejora.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Es responsabilidad del dueño de procedimiento darlo a conocer a todo el personal del CMP+L y mantenerlo actualizado.

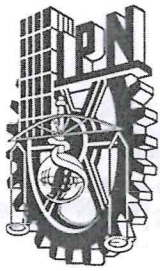
3.2 El dueño del procedimiento debe asegurarse que las acciones preventivas, correctivas y de mejora se documenten de acuerdo a este procedimiento.

3.3 Los miembros del CMP+L deben documentar acciones preventivas o correctivas o de mejora en caso de identificar una no conformidad u oportunidad de mejora mediante el formato de solicitud de acciones para el caso del SIG.

3.4 El dueño del procedimiento debe verificar que las acciones preventivas, correctivas y de mejora documentadas se cierren correctamente.

3.5 El dueño del procedimiento presentará un informe trimestral de la situación que guardan las acciones al Comité de calidad.

3.6 El Director del CMP+L debe autorizar los recursos que permitan cerrar las no conformidades.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

**CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA**



Clave del documento:
P-SV-ACC

Fecha de publicación:
25/02/16

Número de versión:
7

Página 3 de 11

3.7 El responsable del área donde se detectó la no conformidad debe mantenerse al tanto de la evolución aunque no sea su responsabilidad el cierre de la misma.

4. DEFINICIONES

5. OBSERVACIONES

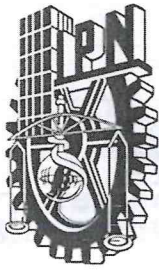
5.1 Una no conformidad o una oportunidad de mejora pueden ser detectadas durante las actividades cotidianas, en la inconformidad de un cliente, en las desviaciones al cumplimiento de objetivos, durante las auditorías internas, durante las auditorías de tercera parte, de los reclamos de partes interesadas en relación al desempeño ambiental del CMP+L o durante las revisiones al SIG por la Dirección.

5.2 Las acciones de mejora deben servir como base para proponer acciones preventivas en otros procesos y áreas incluidos en el SIG.

5.3 El formato de solicitud de acciones se encuentra dividido en 6 secciones: Identificación (método CACHEN), corrección, análisis de causas, acciones de mejora, seguimiento de implantación y eficacia de las acciones de mejora.

5.4 Es recomendable que el equipo de trabajo esté integrado por lo menos por un auditor interno para que apoye durante el análisis.

5.5 En caso de que se haya detectado una no conformidad u oportunidad de mejora en un área que no es a la que le corresponde atenderla, el solicitante deberá entregar una copia electrónica de la solicitud firmada al responsable del área donde se detectó la no conformidad sólo para su conocimiento.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

**CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA**



Clave del documento:
P-SV-ACC

Fecha de publicación:
25/02/16

Número de versión:
7

Página 4 de 11

5.6 El tiempo máximo para evidenciar la atención de una no conformidad es de un mes.

5.7 El tiempo máximo para el cierre de una no conformidad es de tres meses, a menos que se evidencie que por factores externos se ha retrasado el cierre.

5.8 Se informará sobre el avance en la atención de las solicitudes de acción de manera mensual en la reunión del comité de calidad.

[Handwritten signature]



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:

P-SV-ACC

Fecha de publicación:

25/02/16

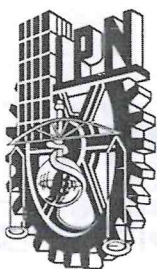
Número de versión:

7

Página 5 de 11

6. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6.1. El solicitante deberá registrar cualquier acción correctiva, preventiva o de mejora en el formato de solicitud de acciones así como en el consecutivo de acciones del SIG que se encuentra en la Subdirección de Vinculación.	Solicitante	Solicitud de acciones Consecutivo de acciones
6.2. En caso de una acción preventiva, correctiva o de mejora, el solicitante llenará con el método CACHEN sólo la primera sección del formato solicitud de acciones, puede auxiliarse de los auditores internos para su llenado.	Solicitante	Solicitud de acciones
6.3. El solicitante recabará la firma del responsable del área que debe atender la solicitud, escaneará la solicitud firmada y entregará la original al responsable del área y la copia electrónica al dueño de este procedimiento.	Solicitante	Solicitud de acciones



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

**CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA**



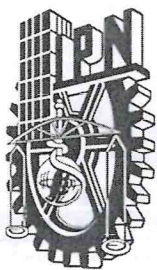
Clave del documento:
P-SV-ACC

Fecha de publicación:
25/02/16

Número de versión:
7

Página 6 de 11

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6.4. El dueño de este procedimiento deberá archivar la copia electrónica en la carpeta de acciones del SIG que se encuentra en la Subdirección de Vinculación.	Subdirección de Vinculación	Solicitud de acciones
6.5. El responsable del área debe tomar acciones inmediatas para corregir o contener el problema, sólo cuando se provoque un impacto ambiental o de riesgo. Es importante aclarar que esta acción inmediata no dará por cerrada la no conformidad; debe realizarse el análisis de la causa raíz. Estas acciones deberán anotarse en la segunda sección del formato de solicitud de acciones.	Área responsable del cierre de la NC	



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

**CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA**



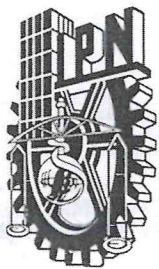
Clave del documento:
P-SV-ACC

Fecha de publicación:
25/02/16

Número de versión:
7

Página 7 de 11

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6.6. El responsable del área que atenderá la solicitud, si así lo considera, formará un equipo de trabajo para identificar la causa raíz de la no conformidad empleando el método de los 5 por qué o Ishikawa. Las causas principales de la no conformidad deberán anotarse en la tercera sección del formato de solicitud de acciones, la última causa presentada deberá ser la causa raíz.	Área responsable del cierre de la NC	Solicitud de acciones
6.7. En la cuarta sección del formato de solicitud de acciones se deberán proponer acciones para cada una de las causas detectadas, estableciendo responsable y fecha compromiso de término de la acción. Los documentos de soporte como son minutas, PHRA's, análisis de causas, etc., deben anexarse a las solicitud de acción como evidencia.	Área responsable del cierre de la NC	Solicitud de acciones Evidencia para cierre de NC



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:
P-SV-ACC

Fecha de publicación:
25/02/16

Número de versión:
7

Página 8 de 11

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6.8. El responsable del área que atendió la solicitud deberá entregar al dueño de este procedimiento la solicitud original contestada hasta la cuarta sección junto con los documentos de soporte, quien la archivará en la carpeta de acciones del SIG que se encuentra en la Subdirección de Vinculación.	Área responsable del cierre de la NC	Solicitud de acciones Evidencia para cierre de NC
6.9. El dueño de este procedimiento verificará la implantación de las acciones correctivas o preventivas llenado la quinta sección del formato.	Subdirección de Vinculación	Solicitud de acciones



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:
P-SV-ACC

Fecha de publicación:
25/02/16

Número de versión:
7

Página 9 de 11

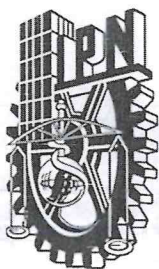
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6.10. El dueño de este procedimiento debe verificar la eficacia de las acciones de mejora implantadas llenando la sexta sección del formato de solicitud de acciones, de haber sido eficaces registrará la fecha de cierre en la lista de control de acciones correspondiente, en caso de que las acciones realizadas no hayan evidenciado su eficacia se enviará una nueva solicitud de acción al responsable del área para que establezca nuevas acciones preventivas o correctivas hasta eliminar las causas de la no conformidad, mientras tanto la solicitud de acción seguirá abierta.	Subdirección de Vinculación	Solicitud de acciones

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual Integrado
- Procedimiento de auditorías internas

8. REGISTROS REQUERIDOS

- Solicitud de acciones
- Carpeta de acciones del SIG



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:
P-SV-ACC

Fecha de publicación:
25/02/16

Número de versión:
7

Página 10 de 11

- Consecutivo de acciones del SIG

9. CONTROL DE CAMBIOS

NÚM. DE VERSIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ÁREA QUE SOLICITÓ LOS CAMBIOS
0	11/10/04	Emisión.	EAV
1	08/04/08	Sustituye a los procedimientos de acciones correctivas y preventivas, se integra al SIG.	EAV
2	04/08/08	Se incluyó la sección 5 del formato de Solicitud de Acciones modificando los párrafos 6.2, 6.10 y se incluyeron los párrafos, 6.5 y 6.9.	EAV
3	08/02/11	El dueño de proceso fue cambiado de la Subdirección de Posgrado a Jefatura de Banco de Datos.	Sistemas y Base de Datos
4	02/06/11	Se reestructuró el procedimiento.	Sistemas y Base de Datos
5	26/06/13	Se agregaron los puntos 5.9, 5.10 y 5.11, se cambió el párrafo 6.9.	Sistemas y Base de Datos
6	25/11/13	Se agregó lo referente a acciones de mejora y oportunidades de mejora y se hace mención de la solicitud de acciones de laboratorio.	Sistemas y Base de Datos
7	22/02/16	Se actualizó el procedimiento y las	Vinculación



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

**CENTRO DE MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA**



Clave del documento:

P-SV-ACC

Fecha de publicación:

25/02/16

Número de versión:

7

Página 11 de 11

observaciones.

[Handwritten signature]