



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:
CGFIE-P-SGC-05

Fecha de emisión:
2018-07-31

Versión:
0.1

Página 1 de 12

ACCIONES CORRECTIVAS



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 2 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. María Teresa Rangel Pérez	Lic. María Teresa Rangel Pérez	M. en C. Arodí Rafael Carvalho Domínguez
Firma	Firma	Firma



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 3 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0.1	2018-07-31	Elaboración por primera vez del procedimiento Acciones Correctivas.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 4 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades y controles necesarios para identificar y eliminar las causas de las no conformidades reales mediante la aplicación de acciones correctivas en todos los procesos y áreas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 5 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

ALCANCE:

Este procedimiento es de aplicación generalizada y obligatoria para todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa y las partes interesadas.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 6 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMAS DE OPERACIÓN

- Norma ISO-9000:2015 (NMX-CC-9000-IMNC-2015) Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO-9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-20015) Requisitos.
- Manual de Organización de la CGFIE, enero de 2016.
- Manual de Calidad de la CGFIE.
- CGFIE-P-SGC-01 Control de documentos
- CGFIE-P-SGC-02 Control de registros
- CGFIE-P-SGC-04 Control del producto no conforme



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 7 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad de todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) participar activamente en la identificación y análisis de las causas de las no conformidades mediante la aportación de información clara y documentada para aplicar las acciones correctivas en apego al presente procedimiento.
2. Las no conformidades son un incumplimiento que causan un efecto negativo en el proceso y/o SGC.
3. Es posible identificar las no conformidades apoyándose en diferentes fuentes de información como:
 - Seguimiento y análisis del desempeño de los procesos del SGC, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.
 - Retroalimentación de los clientes y partes interesadas, incluyendo las quejas y reclamaciones.
 - No conformidades recurrentes que no hayan sido atendidas adecuadamente.
 - Análisis del desempeño de los proveedores.
 - Resultados de auditorías (internas y/o externas).
4. El líder del proceso será responsable de abrir el registro *Reporte de no conformidad* (CGFIE-F-SGC-10), describiendo la no conformidad detectada y de solicitar un número de código consecutivo vía correo electrónico a la persona titular de la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica.
5. El líder del proceso integra el grupo de trabajo para determinar las acciones a aplicar, después de haber analizado la información recopilada y sugerir una solución que impacte de manera positiva el proceso afectado, valiéndose de algunas técnicas o herramientas como:



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 8 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

- Lluvia de ideas
- Diagrama Causa – efecto (Pescado de Ishikawa)
- Diagrama de Pareto
- 5 Por Qué

6. El registro de *Reporte de no Conformidad* (CGFIE-F-SGC-10) será responsabilidad del líder del proceso y será quien determine las acciones a realizar para eliminar las causas de la no conformidad.
7. Es responsabilidad de la persona titular de la Coordinación de Enlace y gestión Técnica dar seguimiento hasta su cumplimiento y mantener los registros correspondientes, además de cerrar la acción implementada cuando el líder del proceso reporte mediante evidencia objetiva el cumplimiento de la planeación, ejecución y evaluación de la eficacia.
8. El líder del proceso debe reportar en sesiones de seguimiento el estado de las acciones correctivas realizadas en su ámbito de competencia al Comité de Calidad.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 9 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Actividad	Responsable	Registros
1. Determina la necesidad de aplicar acciones correctivas a una no conformidad detectada en su ámbito de competencia.	Líder del Proceso	
2. Inicia registro de la no conformidad en el formato CGFIE-F-SGC-10.		CGFIE-F-SGC-10 Reporte de no conformidad
3. Integra grupo de trabajo con personal involucrado en el proceso donde se detectó la no conformidad.		
4. Analiza las causas que pudieron generar la no conformidad.	Grupo de trabajo	Diagrama de causa-efecto
5. Propone acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de la no conformidad.		CGFIE-F-SGC-10 Reporte de no conformidad
6. Registra el análisis de causas y las acciones propuestas		
7. Solicita número de código a la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica vía correo electrónico adjuntando el reporte de no conformidad.	Líder del Proceso	Correo electrónico.
8. Revisa y asigna código consecutivo con base en el control de Seguimiento a las acciones correctivas CGFIE-F-SGC-11 y en su caso realiza observaciones.	Coordinación de Enlace y Gestión Técnica	CGFIE-F-SGC-11 Seguimiento de acciones correctivas y de mejora



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 10 de 12
--	---------------------------------	-----------------	-----------------

9. Implementa las acciones acordadas por el grupo de trabajo, en tiempo y forma.	Responsable de la actividad	
10. Confirma la implementación de las acciones al líder del proceso.		Evidencias.
11. Verifica resultados de las acciones implementadas. ¿Se eliminó la causa raíz de la no conformidad?	Líder del proceso	CGFIE-F-SGC-10 Reporte de no conformidad
12. No. Realiza observaciones. Regresa a la actividad 5.		
13. Sí. Presenta a la CEGET la evaluación de la eficacia para el cierre de las acciones implementadas e informa al Comité de Calidad.		CGFIE-F-SGC-10 Reporte de no conformidad
14. Revisa evidencias de la planeación, ejecución, evaluación de la eficacia, cierra las acciones y registra el seguimiento.	Coordinación de Enlace y Gestión Técnica	CGFIE-F-SGC-11 Seguimiento de acciones correctivas y de mejora
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 11 de 12
--	---------------------------------	-----------------	-----------------

DIAGRAMA



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN E
INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-05	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 12 de 12
--	---------------------------------	-----------------	-----------------

ANEXOS

1. Glosario de términos

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Líder del proceso: La persona que es responsable del proceso y sus salidas.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto/servicio: Resultado de un proceso.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

2. Formatos

CGFIE-F-CA-10: Reporte de no conformidad

CGFIE-F-CA-11: Seguimiento de acciones correctivas y de mejora.