



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



Clave del documento:
CGFIE-P-SGC-06

Fecha de emisión:
2018-07-31

Versión:
0.1

Página 1 de 12

ACCIONES DE MEJORA



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



Clave del documento:
CGFIE-P-SGC-06

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 Carvallo Domínguez
Firma	Firma	Firma



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



Clave del documento:
CGFIE-P-SGC-06

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 de Mejora.



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



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-06	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 potenciales mediante la ejecución de acciones de mejora en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la CGFIE.



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



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-06	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 de la CGFIE y las partes interesadas.



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



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-06	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 6 de 12
--	---------------------------------	-----------------	------------------------------

DOCUMENTOS DE APOYO Y NORMAS DE OPERACIÓN

- Norma ISO-9000:2005 (NMX-CC-9000-IMNC-2008) Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO-9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) Requisitos.
- Manual de Organización de la CGFIE, enero 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-06	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 SGC participar activamente en la identificación de acciones de mejora.
2. Las acciones de mejora pueden ser identificadas analizando información proveniente de:
 - Posibles incumplimientos a lo establecido en el SGC, incluyendo objetivos y política de la calidad.
 - Tendencia negativa de la percepción del cliente o bien sugerencias o comentarios de éstos con respecto a la forma de mejorar el servicio.
 - Comportamiento de los indicadores de desempeño de los procesos y sus tendencias que sugieren que no se alcanzarán los resultados planificados.
 - Tendencias negativas en la evaluación del desempeño de los proveedores.
 - Hallazgos detectados en las auditorías (internas o externas).
 - Aclaraciones, quejas y no conformidades identificadas por los clientes/usuarios.
 - Revisiones por parte de la Dirección incluyendo la política y objetivos de la calidad.
 - La simplificación de trámites en los procesos.
3. El líder del proceso evaluará la necesidad de aplicar una acción de mejora y será el responsable de abrir el registro conforme al presente procedimiento.
4. El líder del proceso integra grupo de trabajo para analizar la información recopilada y sugerir una solución que impacte de manera positiva el proceso afectado, valiéndose de algunas técnicas o herramientas como:
 - Lluvia de ideas
 - Diagrama Causa – efecto (Pescado de Ishikawa)
 - Diagrama de Pareto
 - 5 Por Qué



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



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-06	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 8 de 12
--	---------------------------------	-----------------	------------------------------

5. El registro de *Acciones de Mejora* (CGFIE-F-SGC-14) es realizado por el líder del proceso y es el encargado de determinar las acciones a realizar para mejorar el desempeño del proceso y eliminar las causas de la no conformidad potencial.
6. Es responsabilidad de la persona titular de la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica dar seguimiento a las acciones de mejora hasta su cumplimiento y mantener los registros correspondientes. Además debe cerrar la acción de mejora implementada cuando el líder de proceso reporte mediante evidencia objetiva el cumplimiento de la planeación, ejecución y evaluación de su eficacia.
7. El líder del proceso debe reportar en sesiones de seguimiento el estado de las acciones de mejora realizadas en su ámbito de competencia al Comité de Calidad.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Determina la necesidad de aplicar acción de mejora en su ámbito de competencia.	Líder del Proceso	
2. Inicia registro de la acción de mejora en el formato CGFIE-F-SGC-14.		CGFIE-F-SGC-14 Acciones de mejora



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



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-06	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 9 de 12
--	---------------------------------	-----------------	----------------

3. Integra grupo de trabajo con personal involucrado en el proceso donde se detectó la no conformidad potencial o mejora necesaria.		
4. Analiza las causas que generan la acción de mejora a realizar.	Grupo de trabajo	Diagrama de causa-efecto
5. Propone acciones de mejora necesarias para eliminar las causas que generan la situación que se pretende mejorar.		CGFIE-F-SGC-14 Acciones de mejora
6. Registra el análisis de causas y las acciones de mejora propuestas.		
7. Solicita número de código a la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica vía correo electrónico adjuntando el registro de acciones de mejora.	Líder del proceso	Correo electrónico
8. Revisa y asigna código consecutivo con base en el seguimiento de acciones 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
9. Implementa las acciones acordadas por el grupo de trabajo.	Responsable de la actividad.	
10. Informa de la implementación de las acciones al líder del proceso.		Evidencias
11. Verifica resultados de las acciones implementadas. ¿Se mejoró el proceso?	Líder del proceso	CGFIE-F-SGC-14 Acciones de mejora
12. No. Señala observaciones al responsable de la actividad. Regresa a la actividad 5.		



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



Clave del documento: CGFIE-P-SGC-06	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 10 de 12
--	---------------------------------	-----------------	-------------------------------

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-14 Acciones de mejora
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-06	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-06	Fecha de emisión: 2018-07-31	Versión: 0.1	Página 12 de 12
--	---------------------------------	-----------------	-----------------

1. Glosario de términos

Acción de Mejora: Acción encaminada a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad potencial: Incumplimiento que aún no se ha presentado y no ha generado daño a la organización, pero representa un riesgo para el proceso y/o sistema de gestión de la calidad por lo que es necesario eliminarla.

Proceso: 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-11 Seguimiento de acciones correctivas y de mejora

CGFIE-F-CA-14 Acciones de mejora