



Clave del documento:
CENAC-PC-03

Fecha de emisión:
06/02/2025

Versión:
10

Página **1** de **8**

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

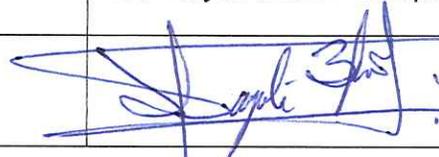
Clave del documento:
CENAC-PC-03

Fecha de emisión:
06/02/2025

Versión:
10

Página 2 de 8

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Laura Yizel Mateo Lechuga	M.T.I. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Nayeli Blanco Vázquez
		



CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Descripción del cambio
0	12-05-2017	ISML	Inicia su uso
1	11-04-2018	ARYG	Se agrega una nueva columna al control de cambios indicando el Responsable del Cambio.
2	05-06-2019	ISML	Se adecua el propósito del procedimiento, los documentos de referencia, los registros vigentes. Se especifica a detalle las políticas de operación. Se elimina el punto 1 y 4 que eran redundantes y se detallan mejor las actividades a seguir.
3	03-06-2020	ISML	Se valida la adecuación de la operación de acuerdo con los cambios administrativos, referentes a la incorporación del CAU a la Coordinación Técnica y el Nombre de CENAC y logo, también se adecuan los códigos de los formatos utilizados en este procedimiento
4	24-05-2021	ISML	Revisión y actualización de la tabla (Descripción de actividades)
5	26-01-2022	ARYG	Se llevó a cabo una revisión y actualización de la información.
6	18-03-2022	ARYG	Se llevó a cabo la actualización del logo del CENAC
7	10-08-2022	ARYG	Se actualiza el nuevo coordinador técnico y versión.
8	08-02-2023	ARYG	Se revisa y actualiza el contenido
9	08-01-2024	ARYG	Se llevó a cabo la revisión y actualización del logo del CENAC
10	06-02-2025	LYML	Se actualiza nombre del documento "Acciones Correctivas y de Mejora" Se integran los incisos a-c del punto 4 "políticas de operación", así como el apartado de Responsabilidades



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

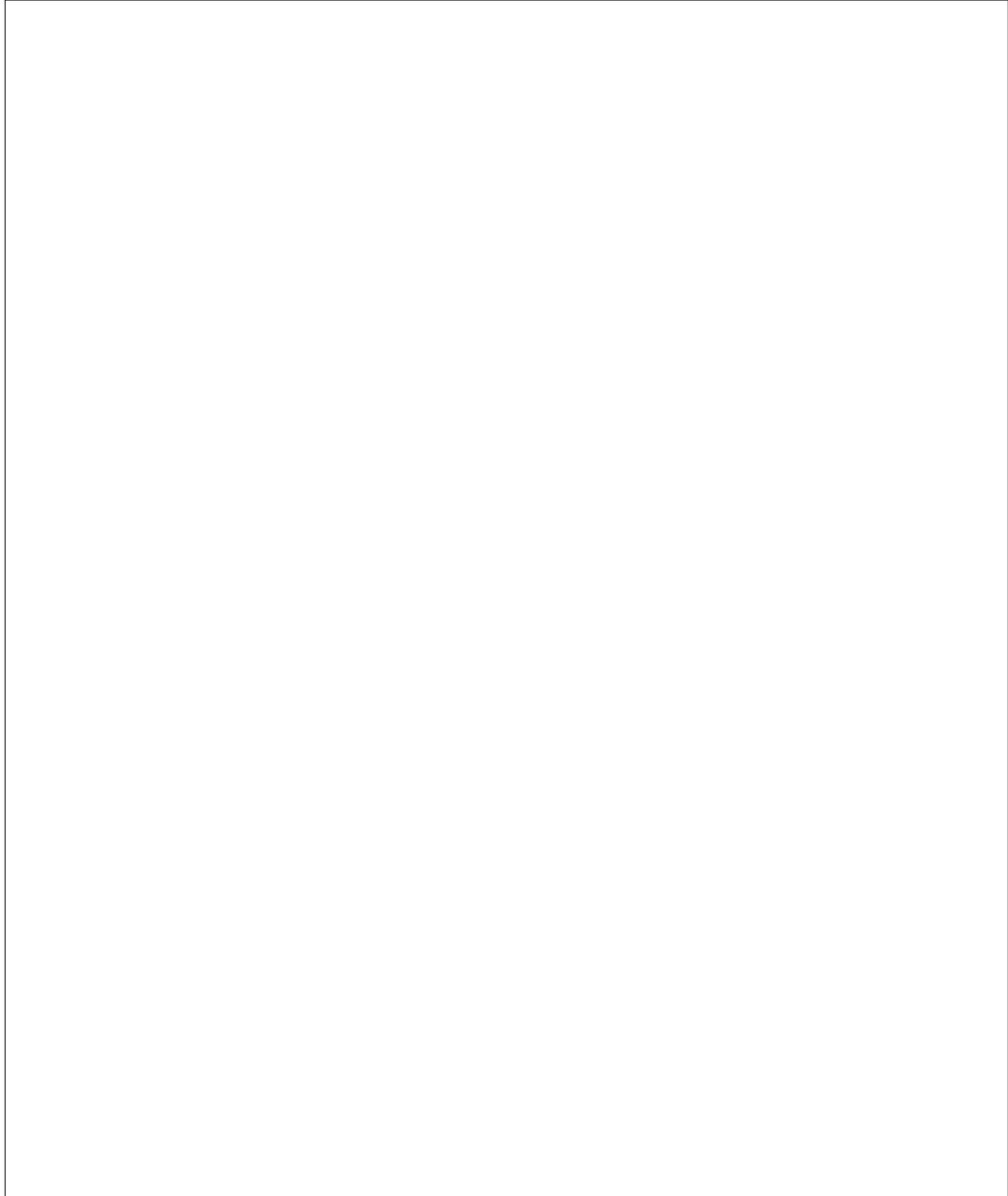
CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:
CENAC-PC-03

Fecha de emisión:
06/02/2025

Versión:
10

Página **4** de **8**





Clave del documento:
CENAC-PC-03

Fecha de emisión:
06/02/2025

Versión:
10

Página **5** de **8**

CONTENIDO

1. Propósito del procedimiento
2. Alcance
3. Documentos de referencia y normas de operación
4. Políticas de operación
 - a. Implementación de las acciones
 - b. Verificación de la eficacia
 - c. Cierre de la acción correctiva
5. Descripción de actividades



1. Propósito del procedimiento

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

Así mismo este procedimiento permite documentar acciones de mejora continua al Sistema de gestión de la calidad.

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.

Registros

- Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01

4. Políticas de operación

Cada vez que se detecte una no conformidad derivada de hallazgos en auditorias, indicadores de desempeño, Revisión por la dirección, Riesgos y/o salidas no conformes será necesario registrar en el formato Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01 las no conformidades con el fin de detectar el origen del problema para mitigarlo.

Nota: Para el análisis de la causa raíz se puede utilizar cualquiera de las siguientes técnicas:

- Diagrama de Ishikawa.
- 5 Por qué?
- Diagrama de Pareto.
- Lluvia de ideas.
- Histogramas.
- Cualquier otra técnica que permita un análisis científico y preciso del problema.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:
CENAC-PC-03

Fecha de emisión:
06/02/2025

Versión:
10

Página 7 de 8

Para el caso de las acciones de mejora estas deben registrarse en el formato Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01, para aprovechar las oportunidades de mejora de los resultados de la organización, así como del Sistema de gestión de la calidad.

a) Implementación de las acciones

Las acciones correctivas o de mejora deberán especificar:

- Descripción del problema o de la mejora
- Análisis de causa raíz utilizando cualquier metodología antes mencionada
- Objetivo a conseguir (solo para acción de mejora)
- Acciones a realizar, responsables de su ejecución y plazos de implementación
- Avance de las acciones, su estado y alguna anotación solo para los casos en los que se aplase la acción por algún motivo

b) Verificación de la Eficacia

Una vez implementadas las acciones correctivas o de mejora, el responsable asignado para el seguimiento, deberá verificar si las acciones descritas en el formato fueron efectivas llenando a mano las tablas:

- Plan de acción (apartado de seguimiento)
- Avance de las acciones
- Verificación de la efectividad.

c) Cierre de la Acción Correctiva

El Equipo CAU cerrará la acción correctiva en el registro correspondiente una vez verificada su efectividad.

NOTA: En caso de que una acción correctiva reincida (alguna situación que impacta en el entorno o contexto del CAU) se deberá documentar y dar seguimiento en una nueva acción correctiva indicando el antecedente y los motivos de la reincidencia.

Responsabilidades

Dueño del proceso o Grupo de trabajo del CAU: Identificar, documentar y resolver las salidas o registros no conformes en sus áreas de responsabilidad; así como informar al Coordinador del CAU sobre sus detecciones y participar proponiendo soluciones

Coordinador y Supervisor del CAU: Monitorear y evaluar la efectividad de las acciones implementadas



5. Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. 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.	Grupo de trabajo del CAU y/o dueño del proceso	Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01
2. Establecer el grupo de trabajo para dar seguimiento al plan de acción y garantizar la eliminación de la causa raíz.	Coordinador del CAU	Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01
3. Solicitar y/o proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de la Acción Correctiva.	Coordinador de Gestión o Coordinador Técnico y Coordinador del CAU	Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01
4. Seguimiento de la Acción Correctiva respecto la calendarización en el formato	Coordinador y el Supervisor del CAU	Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01
5. Verificar la efectividad de las acciones tomadas con base en las evidencias generadas y a la fecha establecida en la planificación.	Coordinador y el Supervisor del CAU	Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01
6. Cierre de la acción correctiva cuando esta no reincide en la problemática.	Coordinador y el Supervisor del CAU	Acción Correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01