



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR

INSTRUCTIVO: del formato de acciones correctivas y preventivas.

CÓDIGO: IT-SGI-02-001

REVISIÓN: 4

RESPONSABLE: Representante de la Dirección ante SGI.

FECHA: 12 de Octubre de 2009

1.- Corresponde a quién solicita una acción de mejora (**Director, Representante de la Dirección, Auditor Líder, Auditores Internos, Auditores de Servicio, Controlador de Documentos y/o personal en general**) indicar a que tipo de acción se refiere; es decir correctiva ó preventiva y la fecha.

2.- El folio corresponde asignarlo al Representante de la Dirección ante el SGI y al Auditor Líder.

3.- **SOLICITUD DE LAS ACCIONES DE MEJORA**, a quién solicita una acción de mejora corresponde indicar a que tipo de las siguientes se refiere:

- Queja o Sugerencia;
- Auditoria de Servicio;
- Análisis de Indicadores;
- Producto no conforme;
- Auditoria Interna;
- Clima Organizacional o
- Especificaciones no cumplidas (**en este punto se consideran en general los aspectos de calidad no considerados en los puntos anteriores**).

4.- La fecha requerida para contestar corresponde asignarla al Representante de la Dirección ante SGI y al Auditor Líder.

5.- **SOLICITUD (llenado por quién solicita una acción de mejora)**, indicar:

- Nombre y cargo de quién solicita una acción de mejora;
- Nombre y cargo del responsable de definir las acciones de mejora para eliminar; el problema actual o potencial, (**en caso de que tenga el pleno conocimiento de quien es la persona que le va a dar respuesta, de lo contrario se debe dejar el espacio en blanco para que sea llenado por el responsable de verificar ya sea el Representante de la Dirección ante SGI, Auditor Líder, Auditor Interno, Auditor de Servicio o Subdirección de Planeación**).
- Describir el problema actual o potencial (**futuro o probable**) e
- Indicar el nombre y cargo del responsable de verificar el cumplimiento de las acciones de mejora definidas en el plan (**en caso de que tenga el pleno conocimiento de quien es la persona que le va a dar respuesta, de lo contrario se debe dejar el espacio en blanco para que sea llenado por el responsable de verificar ya sea el Representante de la Dirección ante SGI, Auditor Líder, Auditor Interno, Auditor de Servicio ó Subdirección de Planeación**).

6.- **ANÁLISIS DE LA CAUSA-EFECTO (llenado por el responsable de atender el servicio)**, en este caso se deben plasmar la no conformidad como efecto y posteriormente llenar las causas potenciales que originaron la no conformidad (Efecto), enseguida se procede a llenar las subcausas de cada causa potencial, o dicho de otra manera las causas que originaron la causa potencial.

7.- **OBSERVACIONES (llenado por el responsable de atender el servicio)**, anotar la justificación, fundamento u otra referencia en apoyo al análisis de los porqué o bien **NA (No Aplica)** en caso de que no se utilice este campo.

8.- **PLAN**, en este apartado el responsable de atender el servicio deberá indicar las acciones a realizar y la fecha de estas conforme al análisis de los porque, así como el responsable de atender este servicio y la fecha de entrega al verificador.

El responsable de verificar posteriormente a la revisión documental, física u otra necesaria deberá dar el Vo. Bo. a las acciones a realizar por el responsable de atender el servicio.

9.- **CONSTANCIA DE EFECTIVIDAD DE IMPLANTACIÓN**, el responsable de verificar conforme a la fecha compromiso del plan debe verificar que las acciones se hayan implementado y la eficiencia de las mismas, además debe indicar Sí ó No se definió la acción de mejora, la fecha de esta definición, la fecha en que se cierra la acción de mejora, además de la fecha y su firma.

10.- El involucrado o usuario deberá entregar este documento debidamente requisitado al Auditor Líder cuando se trate de auditorias internas o de servicio, al Representante de la dirección ante el SGI en lo correspondiente a análisis de indicadores, producto no conforme, quejas/sugerencias, clima organizacional y especificaciones no cumplidas.