



Procedimiento de acciones correctivas

IECM-JA046-19

Página 1 de 17

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

HOJA DE CONTROL

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
Nombre	Lic. Alan Andrade Camacho	Lic. Rubén Geraldo Venegas	Junta Administrativa
Puesto	Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad	Secretario Ejecutivo	Secretario de la Junta
Firma			
Fecha	13-03-2019	14-03-2019	15-03-2019
Validación			
Nombre	Puesto	Firma	Fecha
Alberto Issac Ibarra García	Departamento de Control de Documentos y Registros del SGE		13-03-2019
Actualización			
Número- Fecha	Descripción		
0-13/03/19	Nuevo Documento		

Contenido

1.	Objetivo.....	2
2.	Alcance	2
3.	Marco normativo	2
4.	Responsabilidades	2
5.	Definiciones	2
6.	Diagrama del proceso	3
7.	Descripción de las actividades	5
8.	Técnicas de análisis	11
9.	Anexos	12

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para detectar, analizar y eliminar las causas de una no conformidad relacionada con el Sistema de Gestión Electoral (SGE) y con ello evitar su recurrencia.

2. Alcance

Comprende todos los procesos declarados en el alcance del Sistema de Gestión Electoral (SGE).

3. Marco normativo

Consultar formato IECM/FR/OGC/SGE/4/2018 “Declaración de cumplimiento normativo”.

4. Responsabilidades

Los cargos de la (el) Titular del área, Enlace de Calidad, Auditor interno y Jefatura del departamento de auditorías del Sistema de Gestión Electoral y la Oficina de Gestión de Calidad del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM), tendrán la responsabilidad de asegurar que el presente procedimiento se cumpla para fortalecer el SGE.

5. Definiciones.

Las definiciones que establece el presente procedimiento están relacionadas con su contenido.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

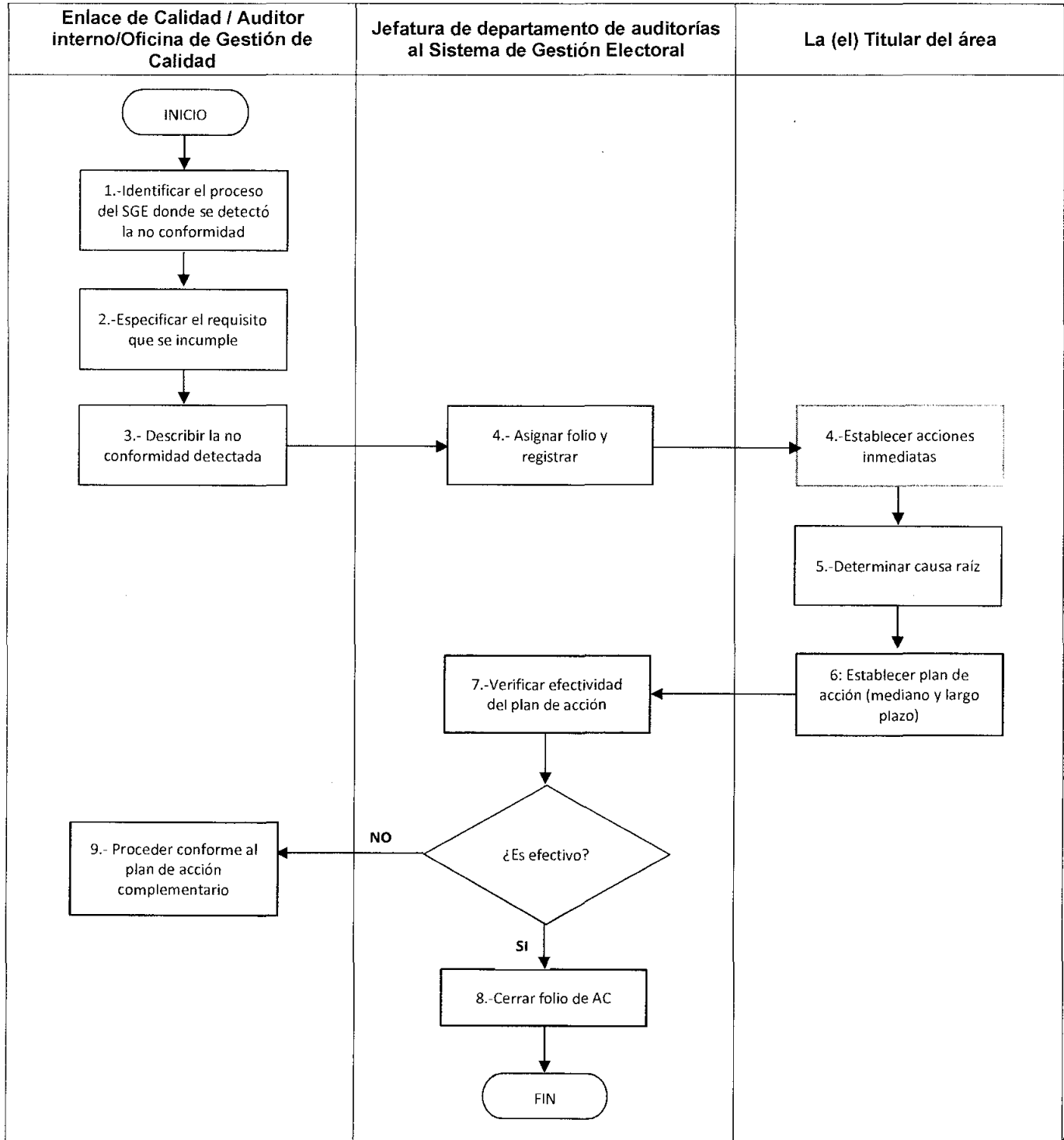
Corrección: atenuar o aminorar el efecto de la no conformidad (entiéndase que la corrección no elimina la causa raíz de la no conformidad).

Acción correctiva: acción para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir (requiere analizar las causas que la originaron, a través de alguna técnica de análisis).

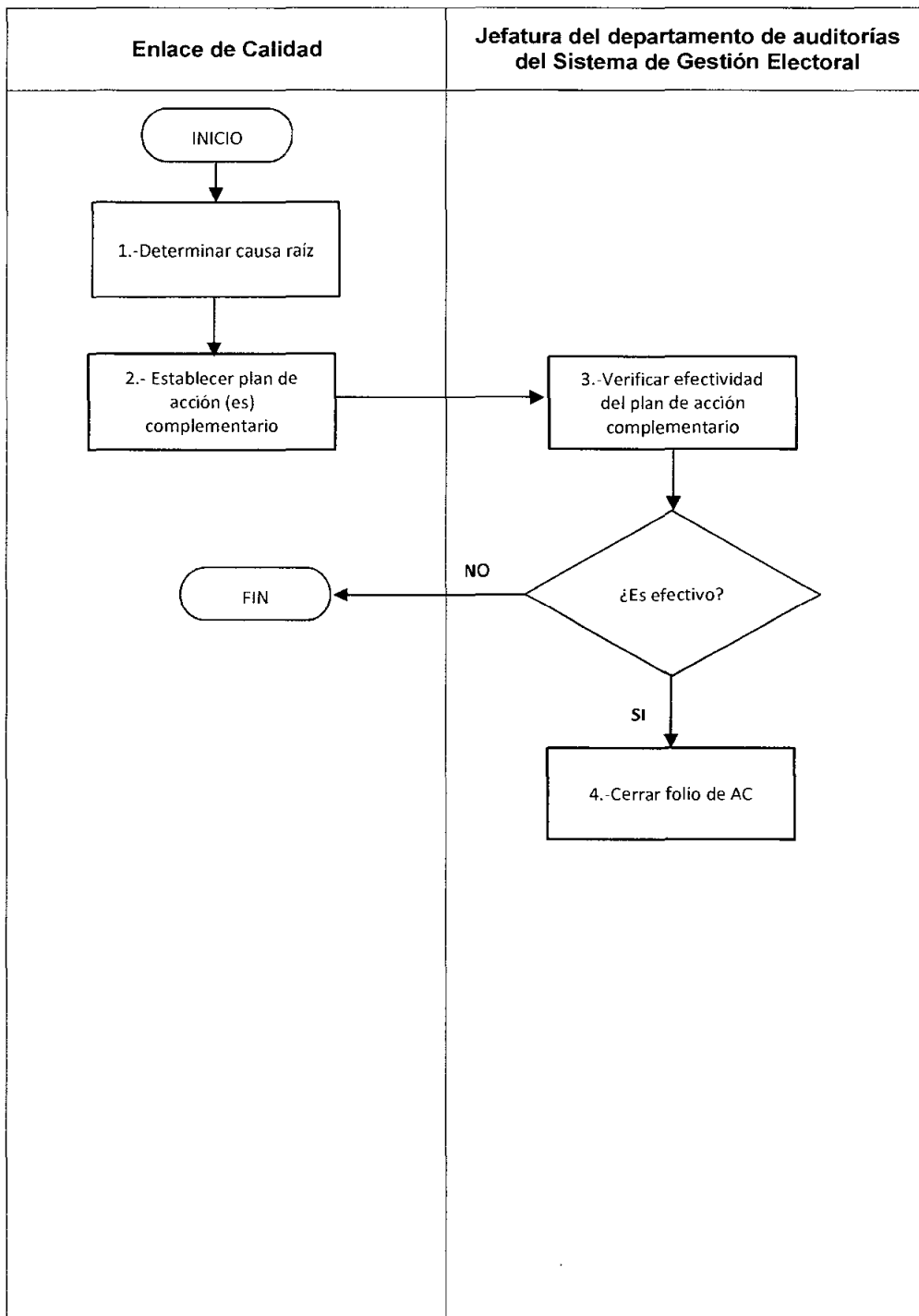
Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden estar especificados, por las partes interesadas, en la norma ISO: 9001:2015 y en la ISO Electoral, en la documentación del SGE y en las regulaciones reglamentarias aplicables al marco normativo del IECM.

9

6. Diagrama del proceso.



Plan de acción complementario



19

7. Descripción de las actividades

Actividad	Área responsable	Documento empleado
SECCIÓN 1: IDENTIFICAR		
1.-Identificar el proceso del SGE donde se detectó la no conformidad, la cual puede derivarse de: 1. Auditorías internas (Informe de resultados de auditoría interna IECM/FR/SE/SGE/10/2016). 2. Auditorías externas (Informe del organismo certificador) 3. Análisis del marco normativo aplicable (Declaración de normativa aplicable IECM/FR/OGC/SGE/4/2018). 4. Riesgos no controlados (Matriz de tratamiento de riesgos IECM/FR/OGC/SGE/5/2018). 5. Indicadores del proceso. 6. Encuestas de satisfacción. 7. Quejas relacionadas con el servicio electoral o de participación ciudadana. 8. Otro	Enlaces de calidad Audidores Internos Oficina de Gestión de Calidad	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.
2.-Especificar el requisito que se incumple, de lo contrario no podría existir una no conformidad. Los requisitos pueden estar especificados en: • Por las necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Las normas ISO 9001:2015 y la ISO Electoral. • En el Sistema de Gestión Electoral • En las regulaciones reglamentarias establecidas en las declaraciones de marco normativo del Sistema de Gestión Electoral del IECM. • Otro	Enlaces de calidad Audidores Internos	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.
3.-Describir la no conformidad detectada, de acuerdo con los siguientes parámetros: 1.-Magnitud: dimensión o tamaño del incumplimiento detectado 2.-Descripción: del hallazgo, deber ser clara, breve y concreta, se sugiere emplear la misma terminología usada en las normas de referencia o en el requisito,	Enlaces de calidad Audidores Internos	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva. 9

3.-Referencia: indicar el requisito que se ha incumplido. 4.-Evidencia: La evidencia debe ser objetiva y sustentar la descripción del hallazgo. Ejemplo: Incorrecto: No se han realizado las encuestas para medir el nivel de satisfacción de los clientes. Correcto: Durante el año 2018 no se efectuaron las mediciones de satisfacción del cliente como lo especifica el manual de calidad del SGE IECM/MN/OGC/SGE/1/2016 en el punto 8.2.1.			
4.-Asignar número de folio, para tener un control en el seguimiento de las acciones correctivas. La Oficina de Gestión de Calidad a través de la Jefatura de Auditorías del SGE, asignará el número de folio de la acción correctiva. El folio está integrado por las siglas que corresponden al tipo de acción, número consecutivo iniciando a partir del 01 y el año en curso. Ejemplo: Folio: AC- 01- 2019	Jefatura del departamento de auditorías al Sistema de Gestión Electoral	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva. Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora.	
SECCIÓN 2: ATENDER			
5.-Establecer acciones inmediatas con la finalidad de aminorar el efecto de la no conformidad detectada. Estas acciones no garantizan que la no conformidad no se repita, es una manera de contener el impacto del problema sin analizar a profundidad las causas que la originaron.	La (el) Titular del área	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.	
6.-Determinar la causa raíz, que originó la no conformidad para evitar que se vuelva a presentar. Para el análisis de causa raíz se podrán utilizar técnicas de análisis como: • Lluvia de ideas • Diagrama de Ishikawa • Técnica de los 5 porqués	La (el) Titular del área	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva. Según la técnica seleccionada es posible emplear:	

Nota: las técnicas mencionadas son sugeridas porque su forma de análisis es sencilla; sin embargo, en caso de utilizar otra técnica no mencionada en el presente procedimiento será necesario indicarlo en el formato de acciones correctivas y anexar la evidencia del análisis. En la sección 8 "Técnicas de análisis", se describe la metodología de las técnicas mencionadas.		Anexo 3: Iluvia de ideas. Anexo 4: Diagrama de Ishikawa. Anexo 5: 5 por qué's
7.- Establecer plan de acción (mediano y largo plazo) con base en la causa raíz determinada, para asegurar que la no conformidad no vuelva a presentarse. Es importante que durante la implementación se recopilen las evidencias que se consideren pertinentes para demostrar que la no conformidad se revirtió con los planes de acción establecidos. Las evidencias de la implementación podrán ser mostradas en archivos electrónicos o físicos. El grado de avance de la implementación deberá ser registrado en el formato de control de acciones correctivas.	La (el) Titular del área	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.
SECCIÓN 3: VERIFICAR		
8.-Evaluar la efectividad del plan de acción, para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral o mecanismo de participación ciudadana, la efectividad podrá validarse hasta el siguiente proceso o mecanismo. Aunque cabe mencionar que habrá acciones que no necesariamente sean de proceso electoral o de mecanismo de participación y en este caso, se podrán tomar como referencia las fechas de término establecidas en el plan de acción. El porcentaje de cumplimiento deberá ser registrado en el archivo de control de seguimiento de acciones.	Jefatura de departamento de auditorías al Sistema de Gestión Electoral	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva. Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora.
¿Fueron efectivos?, si se erradicó la no conformidad identificada, pasar al punto 9, de lo contrario proceder conforme el plan de acción complementario.		
9.-Cerrar la acción correctiva, si de acuerdo con el análisis de recurrencia, la no conformidad no	Jefatura de Departamento de auditorías al	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva.



Procedimiento de acciones correctivas

IECM-JA046-19

Página **8** de **17**

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15/03-2019

volvió a presentarse posterior a la implementación de los planes de acción.	Sistema de Gestión Electoral	Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora.
FIN		

9



Procedimiento de acciones correctivas

IECM-JA046-19

Página 9 de 17

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

Plan de acción complementario

Actividad	Área responsable	Documento empleado
SECCIÓN 4: ACTUAR		
1.-Determinar la causa raíz, que originó que los planes de acción establecidos no erradicaran la no conformidad detectada. Para el análisis de causa raíz deberán utilizarse técnicas de análisis como: • Lluvia de ideas • Diagrama de Ishikawa • Técnica de los 5 porqués Nota. Las técnicas mencionadas son sugeridas porque su forma de análisis es sencilla; sin embargo, en caso de utilizar otra técnica no mencionada en el presente procedimiento será necesario indicarlo en el formato de acciones correctivas y anexar la evidencia del análisis a la acción correctiva. En la sección 8 "Técnicas de análisis", se describe la metodología de las técnicas mencionadas.	Enlaces de calidad	Anexo 1: Solicitud de acción correctiva (Complementaria) Según la técnica seleccionada se puede emplear: Anexo 3: lluvia de ideas. Anexo 4: Diagrama de Ishikawa. Anexo 5: cinco por qué's
2.-Establecer el plan de acción complementario, con base en el análisis de la causa raíz identificada en el punto anterior.	Enlaces de calidad	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva (Complementaria)
3.-Evaluar la efectividad del plan de acción complementario, para el caso de las acciones enfocadas en el proceso electoral o mecanismos de participación ciudadana, la efectividad podrá validarse hasta el siguiente proceso o mecanismo. Cabe mencionar que habrá acciones que no necesariamente sean de proceso electoral o mecanismo de participación y en ese caso, se podrán tomar como referencia las fechas de término establecidas en el plan de acción. El porcentaje de cumplimiento deberá ser registrado en el archivo de control de seguimiento de acciones.	Jefatura del Departamento de auditorías del SGE	Anexo 1. Solicitud de acción correctiva (Complementaria) Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora
¿Fueron efectivos? Si se erradicó la no conformidad identificada, pasar al punto 4, de lo		



**Procedimiento de
acciones correctivas**

IECM-JA046-19

Página **10** de **17**

Revisión: 0/2019

Código: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Fecha de expedición: 15-03-2019

contrario en el punto 3 de esta sección del formato justificar las causas.			
4- Cerrar la acción correctiva , si de acuerdo al análisis de recurrencia, la no conformidad no volvió a presentarse posterior a la implementación del plan de acción complementario.		Anexo 1. Solicitud de acción correctiva complementaria. Anexo 2. Control y seguimiento de acciones correctivas y de mejora.	
FIN			

8. Técnicas de análisis

La identificación de la causa raíz requiere emplear técnicas de análisis, el presente procedimiento describe algunas de ellas.

1.- Lluvia de ideas.

Es una herramienta aplicada en equipo cuyo objetivo es facilitar la obtención de ideas en función de un tema determinado mediante la exposición libre de los conceptos o propuestas de cada uno de los integrantes. Se debe plantear el tema a desarrollar y brindar un espacio de tiempo limitado para que cada miembro del equipo mencione, sin restricciones, ideas en torno a dicho tema y su evaluación posterior será lo que determine su validez en términos de calidad. Ver anexo 3.

2.- Diagrama causa-efecto:

Es una representación gráfica de las relaciones lógicas existentes entre las causas que producen un efecto bien definido (por ejemplo: una no conformidad). Sirve para visualizar, en una sola figura, todas las causas asociadas a un problema y sus posibles relaciones. Ver anexo 4

3.- Los cinco por qué's:

Los miembros del equipo deben preguntar "por qué", al menos 5 veces o más dependiendo de la complejidad del problema. Para desarrollar esta técnica se realiza una sesión de lluvia de ideas y una vez que las causas probables hayan sido identificadas se empieza a preguntar ¿Por qué es así?, ¿Por qué está pasando esto? Esto reta al equipo a profundizar y no conformarse con causas ya probadas y ciertas. Una recomendación es nunca preguntar ¿Quién?, dado que estamos buscando soluciones no culpables. Ver anexo 5

9. Anexos.

Anexo 1

 INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA
---	--

N° Folio _____ Fecha de registro _____

SECCIÓN 1: IDENTIFICAR
(Para ser llenada por el Entace de Calidad / Auditor interno que identifique la no conformidad)

1.- Identificar el proceso del SGE donde se detectó la no conformidad.

Auditoría interna _____	Auditoría externa _____	Análisis del marco normativo _____	Riesgos no controlados _____
Indicadores del proceso _____	Encuestas de satisfacción _____	Quejas relacionadas al servicio electoral o de participación ciudadana. _____	Otro (especifique) _____

2.- Especificar el requisito que se incumple: [Utilice este espacio]

3.- Describir la no conformidad: [Utilice este espacio]

Nombre	Puesto	Firma

SECCIÓN 2: ATENDER
(Para ser llenada por la (el) Titular del área responsable de atender la no conformidad)

4.- Establecer acción inmediata: [Utilice este espacio]

5.- Determinar la causa raíz: [utilice el formato de análisis anexo a este archivo de acuerdo a la técnica seleccionada].

Línea de ideas _____	Diagrama de Ishikawa _____	5 Porqués _____	Otra (Especifique) _____
----------------------	----------------------------	-----------------	--------------------------

6.- Establecer plan de acción.

N°	Actividad	Fecha de inicio (día/mes/año)	Fecha de fin (día/mes/año)

Nombre	Puesto	Firma

SECCIÓN 3: VERIFICAR
(Para ser llenada por la Oficina de Gestión de Calidad)

7.- Evaluar la efectividad del plan de acción.

Se erradica la causa raíz: SI ☐

NO ☐ (ir al anexo B)

Fecha de cierre (día/mes/año) _____

Justifique su respuesta:

Nombre	Puesto	Firma

 INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (Complementaria)
--	--

Fecha _____

SECCIÓN 4: ACTUAR (Para ser llenada por el Enlace de Calidad del área responsable de atender la no conformidad)

1.-Determinar la causa raíz: (utilice el formato de análisis anexo a este archivo, de acuerdo a la técnica seleccionada).

Lluvia de ideas _____
 Diagrama de Ishikawa _____
 5 Porqués _____
 Otra (Especifique cuál): _____

2.- Establecer plan de acción complementario.

Nº	Actividad	Fecha de inicio (día/mes/año)	Fecha de inicio (día/mes/año)

Nombre	Puesto	Firma

3.-Evaluar la efectividad del plan de acción complementario (Para ser llenada por la Oficina de Gestión de Calidad)

Se erradica la causa raíz SI ☐ NO ☐	Justifique su respuesta: 						
Fecha de cierre (día/mes/año) _____							
<table border="1"> <tr> <th>Nombre</th> <th>Puesto</th> <th>Firma</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Nombre	Puesto	Firma				
Nombre	Puesto	Firma					

Procedimiento de referencia: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

19

Anexo 4

 TÉCNICA DE ANÁLISIS: DIAGRAMA DE ISHIKAWA	
(2) CAUSA PROCEDIMIENTOS - METODOS 	(3) CAUSA - RECURSO HUMANO
(1) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: 	
(4) CAUSA RECURSOS- INFRAESTRUCTURA - AMBIENTE DE TRABAJO 	(5) CAUSA - TECNOLOGÍA
(6) CAUSA RAZ 	

EXPLICACIÓN DE LA TÉCNICA:

- 1.- En el punto 1 escribe la no conformidad
- 2.- Los puntos 2,3,4 y 5 priorizan las causas mayores o principales según su importancia (El formato sugiere 4 rubros estas pueden cambiar según el tipo de problema que se desee analizar)
- 3.- Los campos debajo, son las causas secundarias asociadas a la causa principal
- 4.- Registra las causas secundarias que consideres pertinentes en cada causa principal
- 5.- La causa principal con mayor número de subcausas significa que es donde se origina la no conformidad y es allí donde se deben enfocar los esfuerzos para implementar las acciones
- 6.- En la sección 6 redactar la causa raíz.

Procedimiento de referencia: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

Anexo 5

 INSTITUTO ELECTORAL CIUDAD DE MÉXICO	TÉCNICA DE ANÁLISIS: 5 PORQUÉS
---	---------------------------------------

(1) PARTICIPANTES	CARGO	(2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

(3) RESPUESTAS	
1. ¿POR QUÉ?	
2. ¿POR QUÉ?	
3. ¿POR QUÉ?	
4. ¿POR QUÉ?	
5. ¿POR QUÉ?	

(4) CAUSA RAÍZ

EXPLICACIÓN DE LA TÉCNICA:

1.- En la sección 1 registrar a los participantes

2.- En la sección 2 escribir la no conformidad

3.- En la sección 3 Preguntar ¿Por qué es así? ¿Por qué está pasando esto? Se tiene que continuar preguntando porque al menos cinco veces. Esto reta al equipo a buscar a fondo y no conformarse con causas ya probadas y ciertas. En ocasiones se podrá preguntar más o menos de 5 veces para poder obtener las causas principales. Una recomendación es nunca preguntar ¿Quién?... estamos buscando soluciones no culpables.

4.- En la sección 4 redactar la causa raíz.

Procedimiento de referencia: IECM/PR/OGC/SGE/4/2018

10