



|                                     |               |                   |    |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 1                 | 15 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
| FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

FIRMAS

REVISÓ:


\_\_\_\_\_  
LAURA COCA ABASOLO  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

\_\_\_\_\_  
JOSÉ ALBERTO CANO CAMPOS  
GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

\_\_\_\_\_  
EDGAR ALBERTO PEÑA ORTIZ  
DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y  
PROYECTOS

AUTORIZÓ:


\_\_\_\_\_  
JUAN ANTONIO SILVA ESPINOZA  
SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA

|                                                                                   |                                     |               |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
|                                                                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 2                 | 15 |
|                                                                                   | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
|                                                                                   | FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA**

## ÍNDICE

|       |                                              |    |
|-------|----------------------------------------------|----|
| I.    | Objetivo                                     | 3  |
| II.   | Alcance                                      | 3  |
| III.  | Fundamento Jurídico y Referencias Normativas | 3  |
| IV.   | Políticas                                    | 3  |
| V.    | Descripción de las Actividades               | 6  |
| VI.   | Diagrama de Flujo                            | 10 |
| VII.  | Plan de Calidad                              | 13 |
| VIII. | Control de Cambios                           | 14 |
| IX.   | Glosario                                     | 15 |
| X.    | Anexos                                       | 15 |

|                                                                                   |                                     |               |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
|                                                                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 3                 | 15 |
|                                                                                   | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
|                                                                                   | FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA**

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan mejorar el Sistema Integral de Gestión, a través de la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

## II. ALCANCE

Este procedimiento comienza desde la identificación y emisión de las solicitudes de acciones correctivas o preventivas hasta el cierre de las mismas.

## III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

### Fundamento Jurídico


- Manuales Administrativos de Aplicación General

### Referencias Normativas

- NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información - Requerimientos
- WLA-SCS:2012 Estándar de Control de la Seguridad
- ISO 22301:2012 Seguridad de la Sociedad – Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio – Requisitos
- WLA Marco de Juego Responsable: Guía de Adhesión
- Marco de Certificación de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE)

## IV. POLÍTICAS

1. Se considera como una acción preventiva, aquella acción que se debe tomar para eliminar la causa de una no conformidad potencial, con el fin de impedir que se produzca y como acción correctiva, aquella acción que se debe tomar para eliminar la causa de una no conformidad detectada, con el fin de impedir que se repita.
2. Procede aplicar una acción correctiva o preventiva cuando se identifica una no conformidad manifiesta o potencial en un proceso, cuyos efectos puedan afectar alguno de los siguientes puntos:
  - Requerimientos del cliente (quejas o reclamaciones).
  - Requisitos del producto o servicio (quejas o reclamaciones).
  - Requisitos internos establecidos en el Plan de Calidad.
  - Análisis de Riesgos de Seguridad.
  - Requerimientos Normativos.
  - Incumplimiento de proveedores.

|                                                                                   |                                     |               |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
|                                                                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 4                 | 15 |
|                                                                                   | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
|                                                                                   | FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA**

- No conformidades detectadas en Auditorías Internas y/o externas, o revisiones por parte del Comité al Sistema Integral de Gestión.
- Normas Internas.
- Incumplimiento de algún requerimiento del Sistema Integral de Gestión.
- Cambios en los Riesgos de Continuidad del Negocio.
- Accesos remotos al Sistema Central de Captación de Apuestas.
- Brechas detectadas en las Auditorías Independientes.
- Incumplimiento a los Manuales Administrativos de Aplicación General (MAAG's).

3. Diferencia entre las Acciones Correctivas y las Preventivas:

- Las **Acciones correctivas** se aplican cuando la no conformidad ya es manifiesta. Implica el costo de la no calidad.
- Las **Acciones preventivas** se aplican cuando la no conformidad aún no se ha presentado. No se ha generado el costo de la no calidad, (sin embargo, su causa raíz sí está presente en el proceso y de no eliminarse oportunamente, permitirá que la no conformidad se presente).


4. El desarrollo de una acción correctiva o preventiva implica:

- La definición de la no conformidad.
- La definición de un equipo de trabajo (responsables de ejecutar las tareas referidas en la Solicitud de acción) que, con el Responsable del proceso, analice el problema, sus causas, efectos y alternativas de solución.
- La formulación de un Plan de acciones correctivas o preventivas, que corrijan o mejoren el proceso. Este Plan de acciones deberá incluir una adecuada planeación de las acciones a realizar, estableciendo responsables y fechas compromiso para su ejecución y conclusión, una vez registrado lo anterior, no deberán existir desviaciones o reprogramaciones, sin estar debidamente justificadas.
- El registro de los resultados de las acciones tomadas.
- La medición o auditoría de las acciones realizadas, con el fin de determinar la efectividad de las acciones emprendidas.

Adicionalmente a los párrafos anteriores para los aspectos de Continuidad del Negocio y SI-WLA, se debe contemplar, para las acciones preventivas, lo siguiente:

- La identificación de riesgos que hayan cambiado, procurando centrar la atención en los riesgos que hayan sufrido cambios significativos.
- La prioridad de las acciones preventivas en función de los resultados de la Evaluación de Riesgos y el Análisis de Impactos al Negocio.

5. El Sistema Integral de Gestión prevé el uso y manejo de las solicitudes de acciones, por lo cual se ha diseñado el sitio "[Acciones preventivas y correctivas](#)" para apoyar la identificación, control y eliminación de las causas que originan una no conformidad manifiesta o potencial mediante ajustes o mejoras a los procesos, de tal manera que eviten que vuelvan a presentarse, se presenten o se reduzca su impacto.

|                                                                                   |                                     |               |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
|                                                                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 5                 | 15 |
|                                                                                   | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
|                                                                                   | FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA**

6. En la descripción de una no conformidad, se debe asegurar que la redacción ofrezca un panorama completo de la falla presentada o del riesgo detectado en el corto o mediano plazo, para lo cual se deberá definir:
  - El problema, precisando el requisito que el producto o servicio no cumplió o que puede incumplir.
  - Severidad, impacto o efectos provocados por el incumplimiento. Costo de la no calidad (actual o potencial).
  - Frecuencia con la que se registra el incumplimiento (esporádico / frecuente).
7. Los dueños y/o responsables de los procesos deben requisitar la solicitud de acción en el sitio "[Acciones preventivas y correctivas](#)" que se encuentra en la Intranet institucional, apoyado por el responsable de la solicitud que se designe en el apartado correspondiente.
8. El Jefe de Departamento de Supervisión y la Gerencia de Organización y Métodos a través del Departamento de Organización y Procedimientos y el grupo de líderes de proyecto, deben apoyar el desarrollo de las acciones del equipo de trabajo, cuando a través de una solicitud de servicio de la Mesa de Servicios de TI el responsable del proceso lo solicite. **Ver Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).**
9. Cuando el responsable de la solicitud y/o los responsables de las tareas detecten que alguna de las actividades del Plan de acciones correctivas o preventivas, requiere de algún ajuste, redefinición o que no podrá ser realizada en el plazo programado por causas justificadas, debe solicitar, a través del sitio "[Acciones preventivas y correctivas](#)", su reprogramación llenando los campos para este propósito.
10. El auditor asignado al concluir las visitas de seguimiento, de las solicitudes de acciones correctivas y preventivas, debe registrar en el sitio "[Acciones preventivas y correctivas](#)" los resultados obtenidos y anexar la documentación de soporte que avale el cumplimiento del plan de acciones.
11. Si del resultado de las acciones que realice el equipo de trabajo se derivan modificaciones a la operación de las áreas, el responsable del proceso debe emitir una solicitud de servicio a través de la Mesa de Servicios de TI para actualizar la documentación. **Ver Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).**



|                                     |               |                   |    |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 6                 | 15 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
| FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

| RESPONSABLE                         | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | REGISTRO                                        |
|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. DUÑO Y/O RESPONSABLE DEL PROCESO | 1.1                         | Determina la necesidad de aplicar una acción correctiva o preventiva debido a la ocurrencia de una no conformidad manifiesta o potencial en los procesos.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS     |
|                                     | 1.2                         | Designa a un Responsable de la solicitud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 |
| 2. RESPONSABLE DE LA SOLICITUD      | 2.1                         | Solicita apoyo del auditor líder o de la Gerencia de Organización y Métodos para el análisis y/o elaboración de la solicitud de acciones por medio de una solicitud de la mesa de servicios de TI. <b>Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información</b> , sólo en el caso que el responsable lo considere necesario.                              | SOLICITUD DE SERVICIO (MESA DE SERVICIO DE TIC) |
|                                     | 2.2                         | Asigna el <i>estatus 1</i> . En elaboración, en el campo Estatus de la solicitud y en el campo Responsable en turno el nombre del responsable de la solicitud y especifica en la Solicitud de acción, la cual se encuentra en el sitio de " <a href="#">Acciones preventivas y correctivas</a> ", la no conformidad detectada, el requisito de la norma (en caso de que aplique).                                                                 | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS     |
|                                     | 2.3                         | Convoca, en caso de ser necesario, a reunión con el personal responsable para acordar las acciones a tomar. El responsable de la solicitud, se puede apoyar con minutas de acuerdos.                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                 |
|                                     | 2.4                         | Registra, en el sitio de " <a href="#">Acciones preventivas y correctivas</a> ", en dónde fue detectada la no conformidad, a qué proceso pertenece, quién es el responsable del proceso, el sistema de Gestión, tipo de acción a tomar, la causa raíz, las tareas a realizar, fecha de inicio y fin de estas tareas, responsables de las tareas; incluyendo como última actividad la verificación de la efectividad de las acciones determinadas. | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS     |
|                                     | 2.5                         | Asigna en el campo estatus de la solicitud el <i>estatus 2</i> . En revisión y en el campo Responsable en turno incorpora el nombre del Jefe de Departamento de Supervisión.                                                                                                                                                                                                                                                                      | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS     |



|                                     |               |                   |    |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 7                 | 15 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
| FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

| RESPONSABLE                                                            | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | REGISTRO                                    |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 3. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN                                 | 3.1 Verifica que la Solicitud de acción se encuentre debidamente requisitada. <b>Ver Plan de Calidad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                             |
|                                                                        | ¿Es correcta la solicitud?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                             |
|                                                                        | 3.2 <b>No.-</b> Asigna en el campo estatus de la solicitud el estatus Rechazada, en el campo Responsable en turno agrega el nombre del responsable de la solicitud y describe los motivos de la no aceptación en el apartado de Comentarios. <b>Regresa a actividad 2.2</b>                                                                                                                                      | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
| 4. RESPONSABLE DE LA SOLICITUD Y/O RESPONSABLE (S) DE LA (S) TAREA (S) | 3.3 <b>Sí.-</b> Asigna en el campo estatus de la solicitud el <i>estatus 3</i> . En seguimiento, en el campo de estatus de la tarea agrega 3. En seguimiento y en el campo Responsable en turno indica el nombre del auditor asignado, el cual realizará la verificación del cumplimiento de las actividades planeadas.                                                                                          | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
|                                                                        | 4.1 Llevan a cabo las tareas definidas en la Solicitud de acciones en tiempo y forma y dan las facilidades necesarias al auditor asignado para dar seguimiento a la misma.                                                                                                                                                                                                                                       |                                             |
| 5. AUDITOR ASIGNADO                                                    | 4.2 Genera evidencias del cumplimiento al plan de trabajo establecido en la Solicitud de acciones, así como de los resultados obtenidos y se anexa evidencias.                                                                                                                                                                                                                                                   | EVIDENCIAS                                  |
|                                                                        | 5.1 Realiza el seguimiento a la Solicitud de acciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
| 6. RESPONSABLE DE LA SOLICITUD                                         | ¿Aún se encuentra en tiempo?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                             |
|                                                                        | 6.1 <b>No.-</b> Solicita ampliación de plazo para la(s) tarea(s) que así lo requieran, en el campo designado para este fin, modificando la fecha de inicio y de fin con las nuevas fechas comprometidas; cambia el Estatus de la Tarea(s) correspondientes “En Reprogramación”, así como el Estatus de la Solicitud y en el campo Responsable en turno agrega el nombre del Jefe de Departamento de Supervisión. | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
| 7. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN                                 | 7.1 Envía correo electrónico al Administrador y Representante de la Dirección para el Sistema Integral de Gestión notificando sobre la reprogramación solicitada.                                                                                                                                                                                                                                                | CORREO ELECTRÓNICO                          |



|                                     |               |                   |    |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 8                 | 15 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
| FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

| RESPONSABLE                            | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | REGISTRO                                    |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 8. AUDITOR ASIGNADO                    | 7.2 Activa casilla de solicitud reprogramada en el sitio de " <a href="#">Acciones Preventivas y Correctivas</a> " para guardar registro de las acciones que fueron reprogramadas. Regresa a actividad 4.1                                                                                                                     | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
|                                        | 8.1 <b>Sí.-</b> Verifica el cumplimiento de las actividades indicadas en el plan de acciones, y registra los resultados obtenidos en el apartado de seguimiento.<br><br><b>¿Es correcta?</b>                                                                                                                                   | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
|                                        | 8.2 <b>Sí.-</b> Cambia el <i>Estatus de la(s) Tarea(s)</i> a 4. Concluida. Cuando todas las tareas se encuentren terminadas, en el campo Estatus de la Solicitud cambia a 4. Concluida y en el campo Responsable en turno, agrega el nombre del Jefe de Departamento de Supervisión.                                           | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
| 9. JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN | 8.3 <b>No.-</b> Describe los motivos de la no aceptación en el apartado de Comentarios, asigna en Estatus de la tarea, Rechazada y en el campo Responsable en turno, agrega al responsable de la solicitud. <b>Regresa a actividad 4.1.</b>                                                                                    | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
|                                        | 9.1 Verifica que los objetivos de la acción correctiva o preventiva hayan sido cumplidos, para cerrar la solicitud de acciones. <b>Ver Plan de Calidad.</b><br><br><b>¿Es correcta?</b>                                                                                                                                        | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
|                                        | 9.2 <b>No.-</b> En el campo estatus de la solicitud asigna el estatus Rechazada, en el campo Responsable en turno, agrega al auditor asignado y describe los motivos de la no aceptación en el apartado de Comentarios. <b>Regresa a actividad 4.1.</b>                                                                        | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
|                                        | 9.3 <b>Sí.-</b> Cambia a <i>estatus 5</i> . Cerrada. El sitio de de " <a href="#">Acciones preventivas y correctivas</a> " registra el día y la hora del último cambio.                                                                                                                                                        | SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS |
|                                        | 9.4 Envía por correo electrónico, el estatus de las Solicitudes de acción, mínimo una vez al mes, al administrador del Sistema Integral de Gestión y al representante de la Dirección para el Sistema Integral de Gestión para que se realicen las revisiones de la Dirección. <b>Ver DGE-PRO-01 Revisión de la Dirección.</b> | CORREO ELECTRÓNICO                          |





|                                     |               |                   |    |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
| ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 9                 | 15 |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
| FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

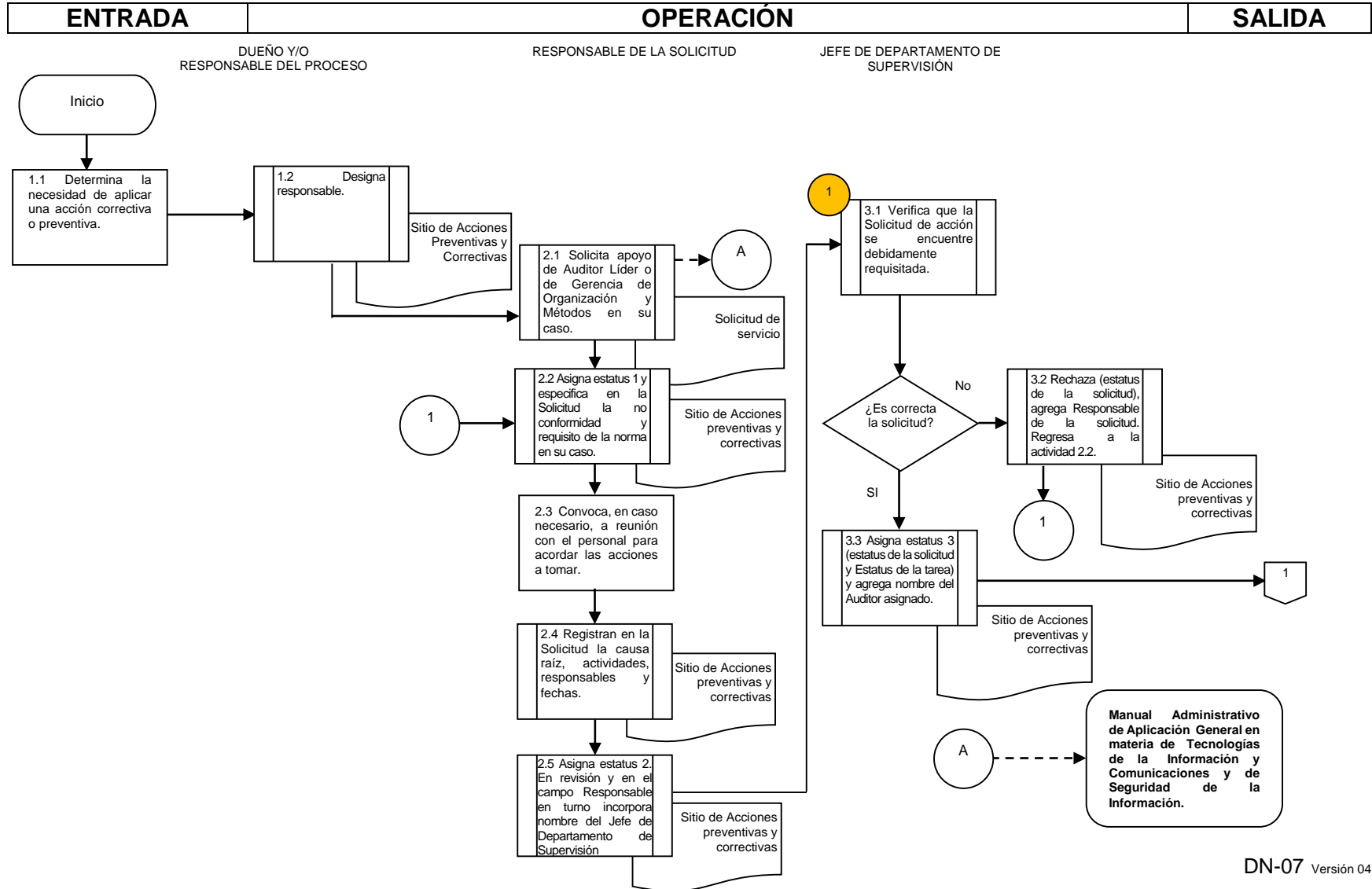
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                  | REGISTRO                                           |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|             | <p>9.5 Conserva los registros del seguimiento y cierre de las solicitudes de acción en el sitio de "<a href="#">Acciones preventivas y correctivas</a>".</p> <p style="text-align: center;"><b>Fin del Procedimiento</b></p> | <p>SITIO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</p> |



|                                        |               |                          |           |
|----------------------------------------|---------------|--------------------------|-----------|
| <b>ÁREA EMISORA:</b>                   |               | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA    |               | 10                       | 15        |
| <b>CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06</b> |               | <b>TIPO: RESERVADO</b>   |           |
| <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                | OCTUBRE, 2003 | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | 15        |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA**

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO.

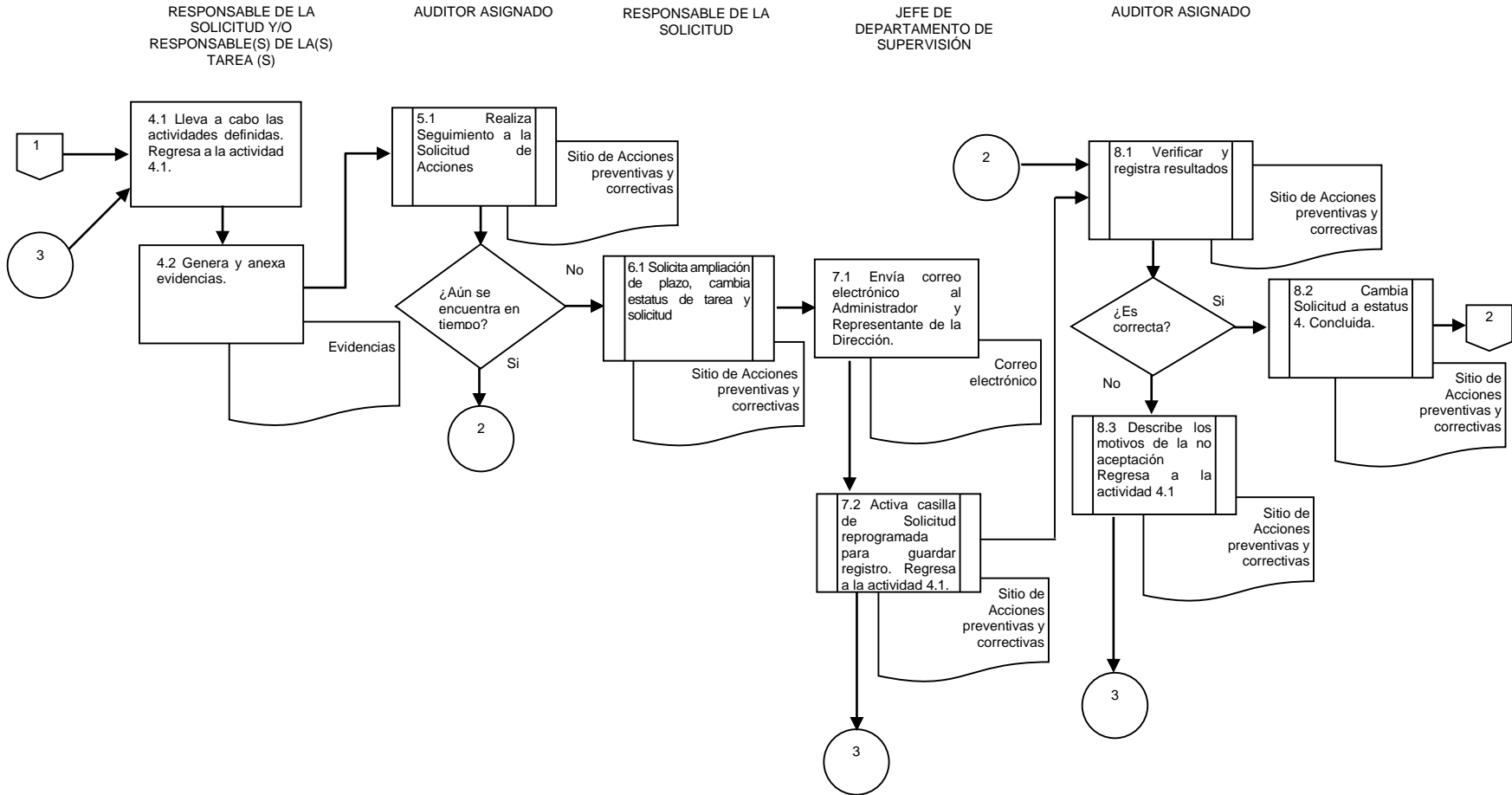




|                                        |               |                          |           |
|----------------------------------------|---------------|--------------------------|-----------|
| <b>ÁREA EMISORA:</b>                   |               | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA    |               | 11                       | 15        |
| <b>CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06</b> |               | <b>TIPO: RESERVADO</b>   |           |
| <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                | OCTUBRE, 2003 | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | 15        |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA**

|                |                  |               |
|----------------|------------------|---------------|
| <b>ENTRADA</b> | <b>OPERACIÓN</b> | <b>SALIDA</b> |
|----------------|------------------|---------------|



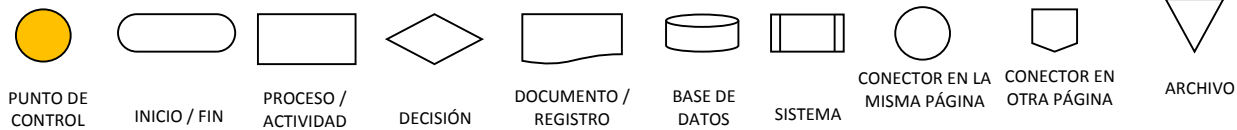
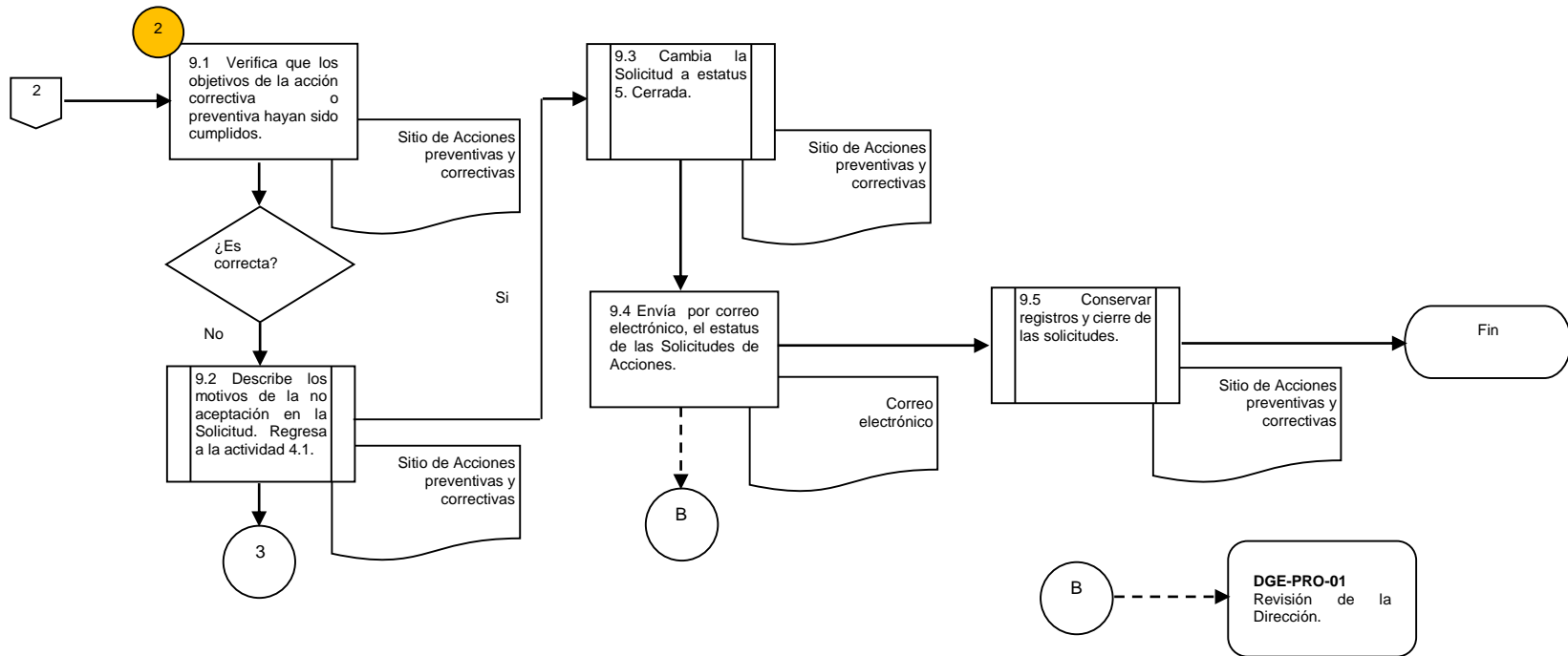



|                                        |               |                          |           |
|----------------------------------------|---------------|--------------------------|-----------|
| <b>ÁREA EMISORA:</b>                   |               | <b>HOJA No.</b>          | <b>DE</b> |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA    |               | 12                       | 15        |
| <b>CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06</b> |               | <b>TIPO: RESERVADO</b>   |           |
| <b>FECHA DE EMISIÓN</b>                | OCTUBRE, 2003 | <b>NIVEL DE REVISIÓN</b> | 15        |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA**

|                |                  |               |
|----------------|------------------|---------------|
| <b>ENTRADA</b> | <b>OPERACIÓN</b> | <b>SALIDA</b> |
|----------------|------------------|---------------|

JEFE DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN




|                                                                                   |                                     |               |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
|                                                                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 13                | 15 |
|                                                                                   | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
|                                                                                   | FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

## VII. PLAN DE CALIDAD


| No | ACTIVIDADES                                                                                                                 | RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN              | FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN                           | CARACTERÍSTICA A VERIFICAR                                                                                                                                                                              | CRITERIO DE ACEPTACIÓN                                                                                                                                                                               | REGISTRO                                    | PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Verifica que la Solicitud de Acción se encuentre debidamente requisitada.                                                   | <b>Jefe de Departamento de Supervisión</b>  | Cada que se genera una solicitud de acción           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las acciones deben estar orientadas a eliminar la causa raíz que provocó el hallazgo</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Requisito de la norma identificado adecuadamente</li> <li>Identificación de la causa raíz</li> <li>Actividades, fechas responsables y determinados</li> </ul> | Sitio de acciones preventivas y correctivas | Se rechaza la solicitud de acción indicando los motivos para su corrección o adecuación.                                                             |
| 2  | Verifica que los objetivos de la acción correctiva o preventiva hayan sido cumplidos, para cerrar la solicitud de acciones. | <b>Jefe de Departamento de Supervisión.</b> | Cada Solicitud de acciones, después del seguimiento. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se hayan cubierto las actividades planeadas</li> <li>Se haya eliminado o reducido el problema presentado</li> <li>Se logren los beneficios planeados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades cubiertas</li> <li>Eliminación y/o del problema presentado</li> </ul>                                                                             | Sitio de acciones preventivas y correctivas | Solicitar al responsable del proceso analice las causas de incumplimiento y realice actividades extraordinarias para alcanzar los objetivos fijados. |

|                                                                                   |                                     |               |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
|                                                                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 14                | 15 |
|                                                                                   | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
|                                                                                   | FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA**

## VIII. CONTROL DE CAMBIOS

| REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | FECHA            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 11       | Incorporación del Diagrama de flujo y Plan de calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Febrero, 2009    |
| 12       | Adecuación del documento a la Norma ISO 9001:2008 e incorporación de referencias al Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Septiembre, 2009 |
| 13       | Actualización del nombre del auditor líder y de las referencias normativas, eliminación del apartado de firmas de la Gerencia de Organización y Métodos. Adecuación del documento para referirse al Sistema Integral de Gestión de acuerdo con la norma PAS 99:2006 Especificación Pública Disponible para la Integración de Sistemas de Gestión. Eliminación de las políticas 1 y 2; incorporación de los rubros de Requisitos del producto o servicio (quejas o reclamaciones) y Accesos remotos al Sistema Central de Captación de Apuestas en la actual política 2. Ajuste del documento para introducir el sitio de “Acciones Preventivas y Correctivas” y modificación de actividades derivadas de la operación con dicho sitio.                                                                                                                                                                                                                                  | Septiembre, 2011 |
| 14       | Actualización de las referencias normativas de ISO/IEC 20000-1:2005 a ISO/IEC 20000-1:2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Noviembre, 2011  |
| 15       | Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Índice, se modificó el Objetivo y el Alcance del documento. Se adicionó el Fundamento Jurídico y en Referencias Normativas se actualizó la versión de las normas. Se eliminaron las normas: NMX-R-025-SCFI-2009 Norma para la Igualdad Laboral entre Hombres y Mujeres y la Norma PAS 99:2006. Se sustituyó Auditor líder por Jefe de Departamento de Supervisión en todo el documento. Se modificaron las políticas: 2, 4, 5, 8 y 11. Se modificaron las actividades: 2.1, 2.5, 6.1, 8.2. Para las actividades: 2.2 y 9.1 se incluyó el “Sitio de acciones preventivas y correctivas” como registro, asimismo para la actividad 4.2 el registro “evidencias” y 9.4 el registro “correo electrónico”. Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades. Se modificaron el Plan de Calidad y el Glosario de términos, en este último se incluyó la definición de la Mesa de Servicios de TI. | Noviembre, 2015  |

|                                                                                   |                                     |               |                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------|----|
|  | ÁREA EMISORA:                       |               | HOJA No.          | DE |
|                                                                                   | SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA |               | 15                | 15 |
|                                                                                   | CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-06     |               | TIPO: RESERVADO   |    |
|                                                                                   | FECHA DE EMISIÓN                    | OCTUBRE, 2003 | NIVEL DE REVISIÓN | 15 |

NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

## IX. GLOSARIO

### **Acción correctiva:**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

### **Acción preventiva:**

Acción tomada para evitar o eliminar las causas de una no conformidad potencial detectada u otra situación que pueda derivar en una no conformidad en la operación y/o documentación de los procesos.

### **Mesa de Servicios de TI:**

Herramienta que opera como un centro de despacho y coordinación para la solución y seguimiento de las solicitudes de servicios, reportes de incidentes y problemas. Está basada en una plataforma 100% Web flexible.

## X. ANEXOS

No aplica