

ACCIONES PREVENTIVAS

Tiempo Promedio del procedimiento:

Fecha de Elaboración:

Fecha de Revisión:

08 de septiembre de 2010

09 de septiembre de 2010

Centro de Investigación en Computación

Centro de Investigación en Computación

Lic. Jesús Aguilar Cárdenas
Líder de la Calidad

Dr. Luis Alfonso Villa Vargas
Director

OBJETIVO

Establecer las actividades y controles necesarios para identificar y eliminar las causas de las No Conformidades potenciales mediante la aplicación de Acciones Preventivas en todos los procesos y áreas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

NORMAS DE OPERACIÓN

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
Norma ISO-9000:2005 (NMX-CC-9000-IMNC-2008) Fundamentos y Vocabulario.
Norma ISO-9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) Requisitos.
Norma ISO-19011:2002 (NMX-CC-19011-IMNC-2002) Auditorias al SGC.
Guía para la elaboración e integración de manuales de procedimientos del IPN.
P-SGC-04 Control del producto no conforme.
P-SGC-05 Acciones correctivas

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Este procedimiento aplicará para todo el personal involucrado en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Será responsabilidad de todo el personal involucrado en el SGC participar activamente en la identificación y análisis de las causas de las No Conformidades potenciales mediante la aportación de información clara y documentada así como aplicar las Acciones Preventivas apeándose al procedimiento establecido.

Las No Conformidades potenciales son aquellas que aun no se han presentado ni generan un daño a la organización pero representan un riesgo para el proceso y/o Sistema de Gestión de la Calidad por lo que es necesario eliminarlas.

Las Acciones Preventivas se aplican sobre No Conformidades potenciales y pueden ser identificadas analizando:

- 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.

- Estadísticas de los productos y procesos y tendencias que sugieren que no se alcanzarán los resultados planificados.
- Tendencias negativas en la evaluación del desempeño de los proveedores.
- Puntos de mejora detectados en las Auditorias (Internas o Externas).
- Revisiones por parte de la Dirección, incluyendo la Política y Objetivos de la Calidad.
- Comparaciones referenciales con otras áreas u organizaciones. (Benchmarking)

El dueño del proceso evaluará la necesidad de aplicar una Acción Preventiva y en caso de ser necesaria, será el responsable de abrir el registro de Acciones Correctivas y Preventivas (SGC-15), describiendo la No Conformidad potencial detectada y de asignar a dicho registro un número de folio consecutivo (anual) para iniciar su trámite o enviarlo al dueño del proceso responsable de la acción.

El grupo de trabajo seleccionado para determinar las acciones a aplicar tendrá la responsabilidad de 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
- Diagrama de Pareto,
- Herramientas estadísticas, etc.

El grupo de trabajo podrá variar en número de integrantes en función del tipo e impacto de la No Conformidad potencial.

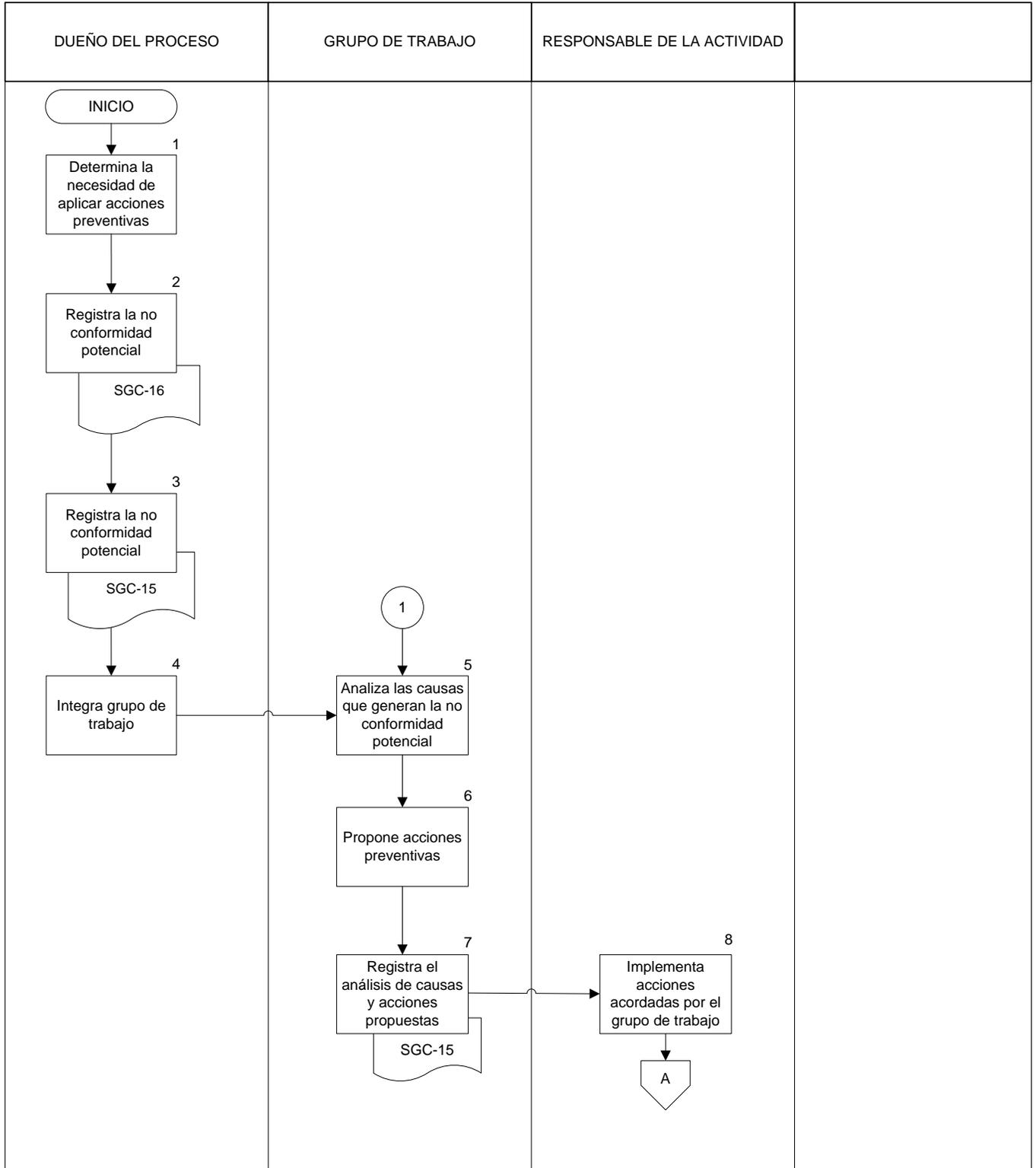
Será responsabilidad del dueño del proceso donde se aplique la Acción Preventiva darle seguimiento hasta su cumplimiento, verificar la efectividad de las acciones y registrar la información en los formatos correspondientes.

El dueño de proceso elaborará un reporte trimestral sobre las Acciones Preventivas que se apliquen en su área de responsabilidad, que deberá entregar al Representante de la Dirección.

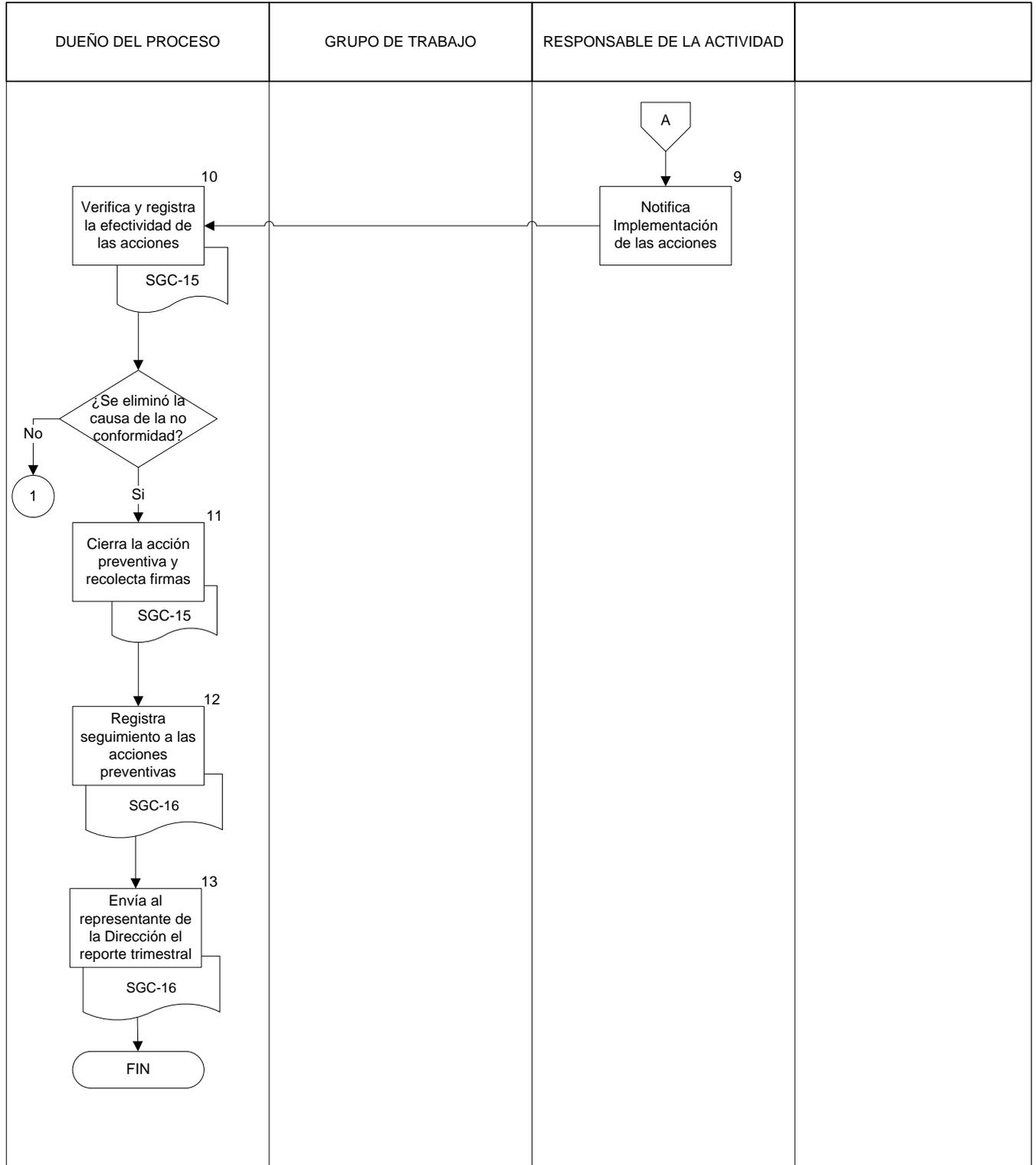
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
Dueño del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determina la necesidad de aplicar una Acción Preventiva con base a las No Conformidades potenciales detectadas en su área de responsabilidad. 2. Registra la No Conformidad potencial en el formato SGC-16 para dar seguimiento a cada Acción Preventiva con el número de folio consecutivo asignado. 3. Registra la No Conformidad potencial en el formato SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas, con el número de folio asignado. 4. Integra grupo de trabajo con personal involucrado en el proceso donde se detectó la No Conformidad. 	<p>SGC-16 Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>
Grupo de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 5. Analiza las causas que generan la No Conformidad potencial. 6. Propone Acciones Preventivas y medidas necesarias para eliminar las causas que generan la No Conformidad potencial. 7. Registra el análisis de causas y las acciones propuestas. 	<p>SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>
Responsable de la Actividad	<ol style="list-style-type: none"> 8. Implementa acciones acordadas por el grupo de trabajo. 9. Notifica implementación de las acciones al dueño del proceso. 	
Dueño del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 10. Verifica resultados de las acciones implementadas y registra la efectividad de las mismas. <p>¿Se elimino la causa de la No Conformidad</p>	<p>SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO Y/O DOCUMENTO.
<p>Dueño del Proceso</p>	<p>potencial?</p> <p>No. Regresa a la actividad 5.</p> <p>11. Si. Cierra la Acción Preventiva y recolecta firmas de los involucrados.</p> <p>12. Registra seguimiento a las Acciones Preventivas en el formato Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>13. Envía trimestralmente al Representante de la Dirección el reporte del seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas (SGC-16) de su área de responsabilidad.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	<p>SGC-15 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>SGC-16 Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>SGC-16 Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>

**DIAGRAMA DE FLUJO
ACCIONES PREVENTIVAS**



**DIAGRAMA DE FLUJO
ACCIONES PREVENTIVAS**



ANEXOS

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.
- **Conformidad:** Cumplimiento de de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

2. FORMATOS

SGC-15: Registro de Acciones Correctivas y Preventivas.

SGC-16: Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.