

Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 09-01-15	Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01
Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

### 1. Propósito y alcance

#### Propósito:

Establecer los métodos para identificar no conformidades potenciales para la aplicación de acciones preventivas y de mejora al Sistema de Gestión de Calidad.

#### Alcance:

Se aplica para no conformidades potenciales o situaciones indeseables potenciales que pudieran suceder y que impactan o afectan la operación de la organización, cubre la determinación de las mismas, el análisis de sus causas, las acciones para prevenir la ocurrencia cuando sea apropiado, su aplicación y el análisis de la efectividad de las acciones preventivas y de mejora tomadas.

### 2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de CEDIPOL, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el término que se va a utilizar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Acción de mejora:** Acción tomada para el beneficio, o aumento en el funcionamiento de la operación de la organización.

**No conformidad potencial:** Posible generador del incumplimiento de un requisito.

### 3. Responsables

ECEDIPOL

CUALQUIER EMPLEADO DE CEDIPOL

ISO

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

### 4. Procedimiento

#### 4.1 ECEDIPOL

#### Identifica no conformidades potenciales

**4.1.1** Durante la operación, auditorías del Sistema de Gestión de Calidad o de la ejecución de proyectos se pueden identificar no conformidades potenciales que puedan generar la aplicación de acciones preventivas o mejoras a la operación ya establecida, éstas son revisadas para determinar los efectos que pueden generar, de acuerdo a su revisión se determina si es o no aplicable realizar un proceso de análisis de acción preventiva o de mejora, esto es informado al Representante de la Dirección solicitándole en **(FOR 8.5 ISO 01)** para su asignación y desarrollo.

**4.1.2** Continuamente se deben revisar los procesos y documentos del Sistema de Calidad ISO 9001:2008 que puedan tener un impacto por las acciones realizadas y se registran las modificaciones pertinentes de acuerdo al Procedimiento para el Control de los Registros de Calidad **(PRO 4.2 CTRL 02)**.

Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 09-01-15	Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01
Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

### Fuentes de Información

**4.1.3** Algunas de las fuentes de información que son aplicables sin limitarse a estas son:

- a) Observaciones realizadas durante auditorías internas u oportunidades de mejora de las auditorías externas.
- b) Recorridos por la Comisión de Seguridad e Higiene.
- c) Reportes de problemas internos
- d) Resultados de la ejecución de la prestación del servicio (quejas)
- e) Recomendaciones de clientes y proveedores.
- f) Resultados de revisiones o datos.
- g) Datos históricos de los procesos o lecciones aprendidas en experiencias pasadas.
- h) Comentarios realizados durante reuniones con el personal.
- i) Encuestas de satisfacción de clientes
- j) Variaciones del presupuesto importantes.

Cualquier otra situación que pueda identificar alguna potencial no conformidad para el sistema.

## 4.2 ECEDIPOL/ISO

### Investigación de las causas de las potenciales no conformidades, relacionados con el servicio, procesos y el sistema de calidad detectadas internamente

**4.2.1** Inicia un análisis formal de las causas de problemas o No Conformidades potenciales, de acuerdo a los efectos de los mismos, según el punto 4.1 de este procedimiento, generando el **FOR 8.5 ISO 01**, generando un plan de prevención considerando lo siguiente:

**4.2.2** Identifica los involucrados para el análisis y les notifica para reunirse e iniciar las acciones.

**4.2.3** Inician el análisis de las causas que pueden originar la potencial no conformidad, utilizando tormenta de ideas con los potenciales porque's, observación, diagrama causa-efecto o el método que considere necesario para tomar acciones y prevenir la ocurrencia de la potencial no conformidad. Y en su caso la aplicación de mejoras en el servicio o producto prestado.

**4.2.4** Las acciones preventivas generadas se documentan en el formato **FOR 8.5 ISO 01** para su implantación y seguimiento considerando siempre el objetivo de prevenir su ocurrencia, a este formato se le anexa toda la información o evidencia objetiva de la aplicación de las acciones y se le da a conocer al Representante de la Dirección para su revisión y archivo.

## 4.3 ISO

### Presentar concentrado de acciones

**4.3.1** Reporta en un concentrado el grado de avance del proceso de acción preventiva o mejora mediante el reporte de problema interno (**FOR 8.5 ISO 02**) al Director de CEDIPOL, según el periodo de cumplimiento que se haya establecido.

Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 09-01-15	Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01
Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

#### 4.4 ECEDIPOL/ISO **Implantación y verificación de la efectividad de las acciones preventivas y de mejora**

**4.4.1** Las Acciones preventivas o de mejora definidas son implantadas y se verifica su efectividad por parte del responsable de área asignado, por medio de la evidencia objetiva que se tenga y el parámetro de ocurrencia, esta verificación es registrada en el reporte de acciones **FOR 8.5 ISO 01**.

**4.4.2** Otra manera de verificar su efectividad es a través del análisis del resultado de las auditorías internas, y el seguimiento que se les da a cada proyecto, asegurando su implantación y efectividad, cuando así considere necesario.

**4.4.3** Toda la evidencia generada del proceso de acción preventiva y de mejora es controlada de acuerdo al **PRO 4.2 ISO 02** y se adjunta al **FOR 8.5 ISO 01** por el responsable de área asignado, esta información se le proporciona al Representante de la Dirección para su archivo.

#### 4.5 ECEDIPOL/ISO **Presenta a revisión la información sobre acciones preventivas y de mejora**

**4.5.1** La información generada del proceso de acción preventiva y de mejora en el **FOR 8.5 ISO 01** es presentada y se analiza en la junta de revisión de la Dirección al Sistema de Calidad (**PRO 5.6 DIR 01**) o cuando sea solicitada en juntas previas por el Director general o directores que llegaran a solicitar la información.

## 5. Referencias

### 5.1 Procedimientos relacionados

Procedimiento para la realización de auditorías internas	<b>PRO 8.2 ISO 01</b>
Procedimiento para la revisión de la Dirección	<b>PRO 5.6 DIR 01</b>
Procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos y procedimientos	<b>PRO 4.2 CTRL 01</b>
Procedimiento para el control de los registros de calidad	<b>PRO 4.2 CTRL 02</b>
Procedimiento para la administración de indicadores	<b>PRO 5.4 DIR 01</b>

### 5.2 Documentos de referencia

ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario	
ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos	
ISO 9004:2009 Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión del éxito sostenido de una organización.	
ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental	
Manual de Políticas de Calidad	<b>MPC 4.2 CEDIPOL</b>
Metodología para la solución de problemas en equipo (8D´s), 5s o Diagrama de Pescado	



Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 09-01-15	Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01
Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

## 6. Formatos

Reporte de Acciones  
Reporte de Problema Interno

**FOR 8.5 ISO 01**  
**FOR 8.5 ISO 02**

---

## 7. Historial de Revisiones

Rev. 01

Fecha de rev. 09/0/14

Liberado

COPIA NO CONTROLADA