



Código: PRO 8.5 CNO 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 11/09/2007 Num. Rev.: 7
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO

Establecer mecanismos para identificar y prevenir los efectos de los problemas potenciales que afecten de manera directa al SGC.

1.2 ALCANCE

Realizar acciones preventivas eficaces de aquellas situaciones potenciales que afecten al SGC de la CGTI, incluyendo las derivadas de auditorías internas, externas o de la operación diaria.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
No conformidad potencial	Posible generador del incumplimiento de un requisito.
Equipos Interdisciplinarios	Equipos compuestos por personal de diferentes departamentos para realizar una tarea o trabajo basado en sus conocimientos y habilidades.
Usuario	Cualquier persona que forme parte de una entidad de la UACH, Rector, Director de Área, Coordinador General, Director de Facultad.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.
SGC	Sistema de Gestión de Calidad

3.0 RESPONSABLES

CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinador
CECG	Cualquier empleado de la Coordinación General
CNO	Coordinador de Normatividad
AIN	Auditor Interno
AEX	Auditor Externo



"LUCHAR PARA LOGRAR,
LOGRAR PARA DAR"

Código: PRO 8.5 CNO 01	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 11/09/2007 Num. Rev.: 7
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 CJDC/CECG AIN/AEX/CNO Identificación, análisis y registro de acciones preventivas

- 4.1.1 Durante la operación de la CGTI, CECG, AIN o AEX pueden identificar problemas potenciales que puedan generar la aplicación de acciones preventivas, estas son revisadas por CJDC responsable para determinar los efectos que pueden generar.
- 4.1.2 Si CJDC no tiene clara la forma en que se resolverá el problema potencial deberá realizar un análisis mas detallado utilizando los métodos que considere necesarios los cuales pueden ser sin limitarse a: los diagramas causa-efecto, o metodología de los 5 por que's FOR 8.5 CNO 05; también determinará si es o no aplicable realizar un proceso de análisis con el equipo interdisciplinario o de manera individual.
- 4.1.3 La CNO podrá apoyar en el registro de Reporte de Acciones (FOR 8.5 CNO 02) en caso de ser solicitado por el área correspondiente.
- 4.1.4 Antes de ejecutar una acción preventiva es necesario que CJDC analice el impacto que pueda originar en los procesos y documentos relacionados al SGC, notificando a las áreas afectadas por el medio que considere conveniente.
- 4.1.5 En caso de que la acción preventiva implique o solo requiera un cambio (modificación, alta o baja) en la documentación deberá seguirse el Procedimiento para la Elaboración Aprobación y Control de documentos PRO 4.2 CNO 01.

Fuentes de información.

- 4.1.6 Algunas de las fuentes de información son, sin limitarse a:
 - a) Observaciones realizadas durante auditorias internas o externas.
 - b) Recorridos por la comisión mixta de seguridad e higiene.
 - c) Buzón de sugerencias.
 - d) Recomendaciones de clientes y proveedores.
 - e) Resultados de revisiones o datos.
 - f) Datos históricos de los procesos o lecciones aprendidas en experiencias pasadas.
 - g) Comentarios realizados durante reuniones con el personal.

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



Código: PRO 8.5 CNO 01	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 11/09/2007 Num. Rev.: 7
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

4.2 CJDC/CNO Seguimiento de las acciones

- 4.2.1 Las acciones preventivas generadas se documentan en el formato (FOR 8.5 CNO 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 CNO para su revisión y archivo.
- 4.2.2 El seguimiento se llevará a cabo por la CNO y en colaboración de quien designe. La eficacia es responsabilidad del área y mostrará evidencia objetiva de la aplicación de la acción, esta verificación es registrada en el reporte de acciones (FOR 8.5 CNO 01) resguardándolo de acuerdo al Procedimiento de Control de Registros PRO 4.2 CNO 02

4.3 CNO Informe de Avance

- 4.3.1 Reporta en un concentrado el grado de avance del proceso de acción preventiva mediante el reporte de problema interno (FOR 8.5 CNO 02) al Coordinador General, según el periodo de cumplimiento que se haya establecido.

4.4 CJDC Verificación de la efectividad de las acciones preventivas.

- 4.4.1 La manera de verificar su efectividad es a través del análisis del resultado de las auditorías internas, asegurando su implantación y eficacia, cuando así considere necesario.

4.5 CJDC Presenta a revisión la información sobre acciones preventivas

- 4.5.1 La información generada del proceso de acción preventiva es analizada en las juntas de revisión al sistema de gestión de calidad (PRO 5.6 CGE 01) o cuando sea solicitada en juntas previas por el Coordinador General.

Nota: Los reportes de acción podrán ser revisados por el Coordinador General, así mismo tiene la facultad de rechazar o autorizar los reportes de las distintas áreas cuando así lo considere.

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para la Revisión al Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento para la Elaboración, Aprobación y Control de Documentos.
Procedimiento para el Control de Registros

PRO 5.6 CGE 01
PRO 4.2 CNO 01
PRO 4.2 CNO 02

5.2 Documentos de Referencia



Código: PRO 8.5 CNO 01	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 11/09/2007 Num. Rev.: 7
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Manual de Políticas de Calidad
Diagrama de Interacción para acciones preventivas

MPC 4.2 CGTI
DOC 4.1 CNO 04

6.0 FORMATOS

Reporte de acciones	FOR 8.5 CNO 01	1 año
Reporte de problema interno	FOR 8.5 CNO 02	1 año
Metodología de los 5 Por que's	FOR 8.5 CNO 05	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del procedimiento para acciones preventivas	07/10/2003
2	Cambio en la estructura del mapeo Terminología	15/12/2003
3	Mejora al procedimiento	18/10/2004
4	Implementación de la metodología de los 5 Por que's	01/05/2006
5	Reestructuración del proceso y redacción	01/03/2007
6	Eliminación de la referencia a las normas ISO	04/05/2007
7	Cambio de firma por personal que elabora el documento	11/09/2007