

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: P 8.5.3 RD 01

Revisión: 4

Página 1 de 5

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito

Establecer los lineamientos para el manejo de acciones preventivas en los procesos definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a los procesos que están definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en Atención a Alumnos de la Secretaría de Investigación y Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS

Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial detectada u otra situación potencialmente indeseable.
Auditoria externa	Una evaluación realizada por un organismo comercial y contractualmente independiente de la institución a fin de determinar si el SGC ha sido documentado e implantado de acuerdo con una norma específica (ISO 9001:2008).
Auditoria interna	Auditoria de calidad realizada por un equipo de auditores internos seleccionados para este fin, a sus procedimientos y al SGC, a fin de asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejoramiento del mismo.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito especificado en el SGC.
Problema	Conjunto de causas que evitan o dificultan la consecución de algo.
Requerimiento de AP	Solicitud de la acción preventiva de alguna actividad con el fin de eliminar la causa de la no conformidad potencial.
Verificación	Actividad realizada para comprobar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implantadas.
RAP	Requerimiento de acción preventiva.
AP	Acción preventiva
Personal Asignado	Responsable de implantar la Acción preventiva, designado por el Jefe de Área.

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: P 8.5.3 RD 01

Revisión: 4

Página 2 de 5

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

3. RESPONSABILIDADES

CD	Controlador de Documentos
RD	Representante de la Dirección
RI	Responsable de Implantación de la Acción

4. PROCEDIMIENTO.

4.1 RD **Análisis**

4.1.1 La emisión de un Requerimiento de Acción Preventiva (RAP) es derivada por el potencial incumplimiento de un requisito, el cual pudiera ser detectado por:

- a) Observaciones resultado de Auditorias
- b) Análisis de procesos
- c) Determinación del grado de satisfacción del cliente
- d) Análisis de PNC
- e) Seguimiento a proveedores
- f) Quejas de usuario

Nota 1: Lo anterior no es limitativo.

Nota 2: Un problema o situación no deseable puede ser detectado por cualquier miembro del personal de la SIP.

4.2 RD **Designa responsable**

4.2.1 Designa a un responsable para llevar a cabo el proceso de AP.

4.2.2 Llena el Reporte de Acción (F 8.5 RD 01) y asigna el folio consecutivo para su control.

4.2.3 Notifica al Responsable asignado y le entrega el formato

Nota: La fecha de verificación en automático se considera 30 días posteriores a la fecha de término.

4.3 RD **Registra en lista de control**

4.3.1 Registra en el formato Seguimiento a Acciones Correctivas / Preventivas (F 8.5 RD 02).

4.4 RI **Aborda el problema**

4.4.1 Dependiendo del caso aborda el problema en forma individual o en equipo.

4.5 RI **Revisa y analiza**

4.5.1 Revisa, analiza e investiga las causas que contribuyeron a crear la potencial no conformidad, problema o situación no deseable que se presenta con base en registros y apoyándose en el documento Técnicas para Análisis de Datos (D 8.4 DI 01) u otras técnicas estructuradas como por ejemplo:

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: P 8.5.3 RD 01

Revisión: 4

Página 3 de 5

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

- Tormenta de ideas
- Tormentas escritas
- 5 porqués
- Diagrama de causa y efecto
- Hojas de comprobación
- Diagrama de Pareto
- Técnicas de interrogatorio

Así mismo, y de acuerdo con la persona o equipo designado para implementar la acción las técnicas de análisis se pueden ampliar de acuerdo a su juicio.

Nota: El tiempo máximo para realizar el análisis de las causas no deberá exceder de 7 días hábiles.

Determinará la causa de raíz estableciendo una corrección a manera de remedio y buscando la(s) causa(s) raíz para establecer las actividades y compromisos en los que se indicarán las acciones, responsables y fechas propuestas que serán reportadas en el formato Reporte de Acción (F 8.5 RD 01).

4.6 RI

Aplica AP

4.6.1 Aplica bajo control las acciones preventivas.

4.7 RI

Registra resultados

4.7.1 Se registra la evidencia de las acciones tomadas en el Reporte de Acción (F 8.5 RD 01) para dejar constancia de las acciones tomadas. Verifica la efectividad de AP Con base a las fechas de cumplimiento de las acciones preventivas se verifica que hayan sido efectivas con respecto al potencial problema.

4.7.2 En caso de no haber cumplido su objetivo, se hace saber al Responsable de la Implantación y al Representante de Dirección para realizar de nuevo un análisis e implantar otra acción preventiva.

4.7.3 El seguimiento podrá ser realizado por medio de auditorías internas y el seguimiento a fechas compromiso.

4.8 RD

Realiza cierre de RAP

4.8.1 Una vez realizado el registro de la evidencia se procederá al cierre del RAP registrándolo en el Reporte de Acción (F 8.5 RD 01) y en el Seguimiento a Acciones Correctivas / Preventivas (F 8.5 RD 02).

Las acciones preventivas se emiten a partir de los potenciales problemas u observaciones derivadas de auditorías identificadas en las áreas y los procesos adscritos al SGC, dependiendo de la trascendencia e incidencia en los procesos declarados en el alcance.

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: P 8.5.3 RD 01

Revisión: 4

Página 4 de 5

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

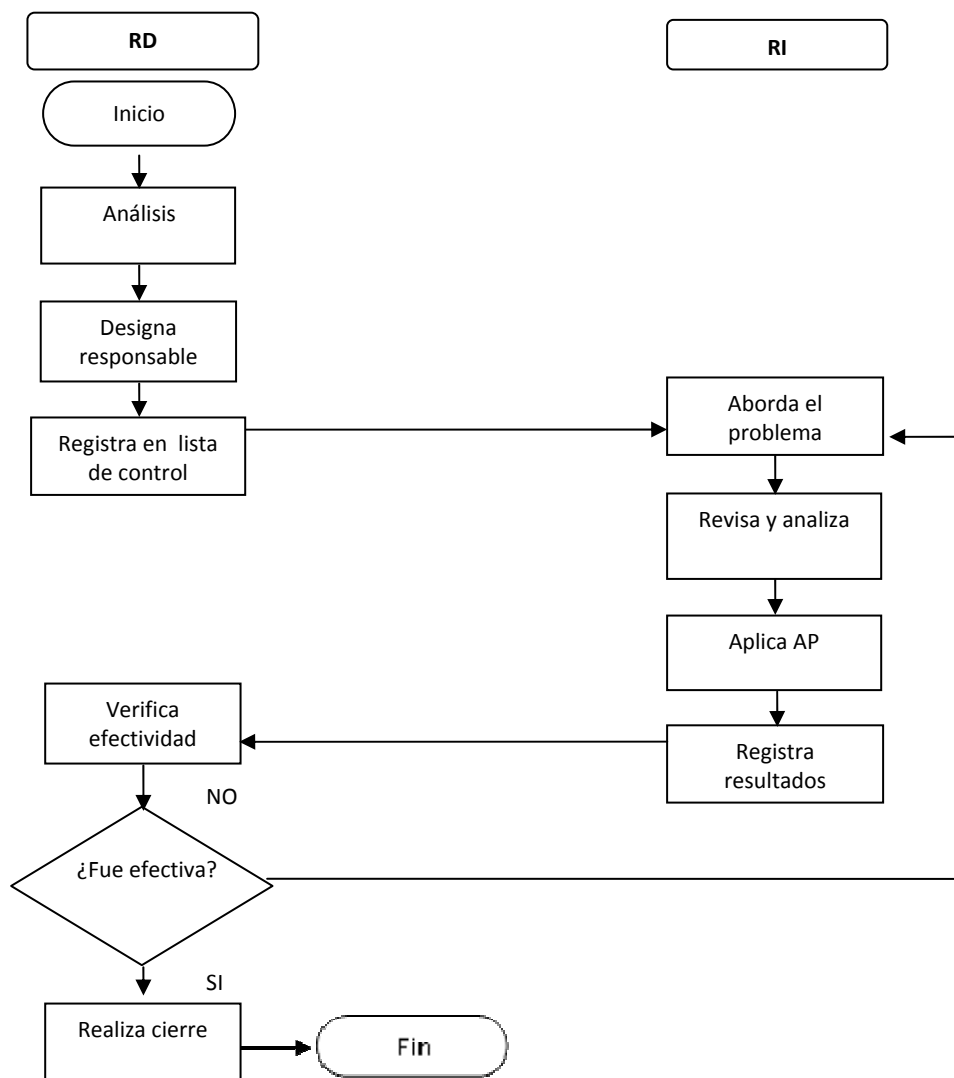
Aprobó: Director del SGC

Las acciones preventivas son consideradas como concluidas una vez que haya sido verificada la eliminación de la potencial no conformidad que le dio origen.

Es responsabilidad del Representante de Dirección, coordinar, administrar y dar seguimiento a las acciones preventivas, generadas en los procesos del SGC.

Cuando como resultado de la aplicación de alguna auditoria interna se da una observación, es responsabilidad del Auditor líder administrar, controlar y dar seguimiento al cierre de acciones preventivas, de conformidad con lo señalado en el Procedimiento para Auditorias Internas (P 8.2.2 RD 01).

5. DIAGRAMA DE PROCESO



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: P 8.5.3 RD 01

Revisión: 4

Página 5 de 5

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

6. REFERENCIAS

6.1 Procedimiento Relacionados

Procedimiento para Auditorías Internas

P 8.2.2 RD 01

6.2 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 9004:2000 - Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

Manual de la Calidad

D 4.2.2 DI 01

Técnicas para Análisis de Datos

D 8.4 DI 01

7. FORMATOS

Nombre	Código	Retención	Disposición
Reporte de Acción	F 8.5 RD 01	Al menos 1 año	Triturar
Seguimiento a Acciones Correctivas / Preventivas	F 8.5 RD 02	Al menos 5 años	Triturar

8. HISTORIAL DE REVISIONES

No. de Revisión	Descripción	Fecha
1	Se modifica la sección 4.5 Revisa y Analiza	11/10/2008
2	Se revisa todo el documento y se modifica las secciones 7 y 8	14/12/2010
3	Se agrega logo de la Universidad	17/06/2011
4	Se agrega el slogan como pie de página "forjando el futuro con excelencia"	27/05/2013