Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 20 Julio 2011	Fecha de Revisión: 23 / NOV /2011 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

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

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

EJCAS	EMPLEADOS O FUNCIONARIOS EN GENERAL DE JCAS.
ISO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

4. Procedimiento

4.1 **EJCAS** **Identifica no conformidades potenciales**

4.1.1 Durante la operación, auditorias del SGC o de las Auditorias se pueden identificar no conformidades potenciales que puedan generar la aplicación de acciones preventivas o mejoras a la operación ya establecida, estas 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.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA

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 ISO 02.

Fuentes de información.

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

a) Observaciones realizadas durante auditorias internas o oportunidades de mejora de las auditorias externas.
b) Recorridos por la comisión de seguridad e higiene.
c) Buzón de sugerencias Interno y externo.
d) Reportes de problemas internos
e) Resultados del SOC
f) Recomendaciones de usuarios y proveedores.
g) Resultados de revisiones o datos.
h) Datos históricos de los procesos o lecciones aprendidas en experiencias pasadas.
i) Comentarios realizados durante reuniones con el personal.
j) Encuestas de satisfacción de clientes.

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

4.2 EJCAS/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.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA

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, según el periodo de cumplimiento que se haya establecido.

4.4 EJCAS/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, 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.

4.5EJCAS/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 analizada en las 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 o su representante que llegaran a solicitar la información.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA

5 Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS.	PRO 8.2 ISO 01
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD	PRO 5.6 DIR 01
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.	PRO 4.2 CTRL 01
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD	PRO 4.2 CTRL 02
PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES	PRO 5.4 DIR 01

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 – Directrices para la Mejora del Desempeño
ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
Manual de Políticas de Calidad - MPC 4.2 JCAS
Metodología para solución de problemas en equipo (8D`s), o diagrama de pescado etc.

6 Formatos

Reporte de Acciones	FOR 8.5 ISO 01	Retenido al menos 1 año
Reporte de Problema Interno	F0R 8.5 ISO 02	Retenido al menos 1 año

7. Historial de Revisiones.

No de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Rev.
1	LIBERADO	23 / NOV / 2011

COPIA NO CONTROLADA