

Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 1 de 5
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 23/06/2010
	Num. De Rev: 7
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 1. Propósito y Alcance

### Propósito

Documentar los métodos utilizados para la implantación de acciones preventivas.

### Alcance

Este procedimiento es extensivo a toda la cobertura del sistema de calidad y cubre desde el análisis de las causas de los problemas potenciales, la definición de acciones preventivas cuando sea apropiado y el análisis de la efectividad de las acciones preventivas en el proceso de revisión al sistema de calidad, incluyendo aquellas generadas en las auditorías internas al sistema de calidad.

## 2. Definiciones y Terminología

Acción preventiva

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

Equipos interdisciplinarios

Equipos compuestos por personal de diferentes departamentos para realizar una tarea o trabajo basado en sus conocimientos y habilidades.

No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

No Conformidad Potencial

Hallazgo que potencialmente pudiera convertirse en una no conformidad.

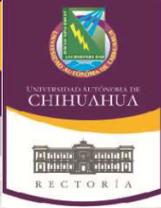
Cliente

Organización o persona que recibe un producto.

## 3. Responsables

DAD Dirección Administrativa

RESP Responsables de Área



Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 2 de 5
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 23/06/2010
	Num. De Rev: 7
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

#### 4. Procedimiento

##### 4.1 RESP

##### Detección de problema o no conformidad

- 4.1.1 Durante la prestación del servicio y en las actividades diarias en su trabajo se pueden visualizar problemas potenciales o no conformidades potenciales de los cuales se pueden generar acciones preventivas; y de acuerdo a la magnitud de los problemas potenciales encontrados, al conocimiento o desconocimiento que se tenga de la causa raíz y a los riesgos que puedan derivarse de ellos, se determina la profundidad de su análisis.
- 4.1.2 Durante el proceso de acción preventiva se revisan 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 la elaboración, aprobación y control de documentos [PRO 4.2 ISO 01](#).

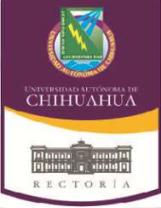
##### Fuentes de información.

- 4.1.3 Las fuentes mas comunes de información utilizadas por la Universidad Autónoma de Chihuahua, para el inicio del proceso de acción preventiva para eliminar la causa raíz de un problema potencial pueden ser, sin limitarse a los siguientes puntos:
- Auditorias internas ([PRO 8.2 ISO 01](#)) (Observaciones)
  - Administración de indicadores ([PRO 5.4 DAD 01](#))
  - Satisfacción del cliente ([PRO 8.2 ISO 02](#))

##### 4.2 RESP

##### Investigación de las causas de las no conformidades potenciales, relacionadas con los productos, procesos y el sistema de calidad detectadas internamente.

- 4.2.1 Define la necesidad de iniciar un análisis formal de las causas de problemas potenciales o No Conformidades potenciales, según la magnitud y conocimiento que se tenga de la causa raíz de los problemas potenciales detectados en productos, procesos y sistema de calidad, según punto 4.1 de éste procedimiento, generando el Reporte de Acciones ([FOR 8.5 ISO 01](#)).
- 4.2.2 En el caso de las acciones preventivas generadas de una auditoria al sistema de calidad cada responsable del reporte de no conformidad procede de la siguiente manera:
- Si se conoce la causa raíz del problema potencial su acción preventiva se registra y se implanta de inmediato en el Reporte de



Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 3 de 5
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 23/06/2010
	Num. De Rev: 7
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

No Conformidad (FOR 8.2 ISO 01), por lo tanto no se realiza un análisis formal del mismo, solamente se verifica su seguimiento y efectividad de acuerdo al procedimiento para la realización auditorias internas (PRO 8.2 ISO 01).

- b). Si se desconoce la causa raíz del problema se inicia un análisis formal a través de los métodos definidos por la Universidad Autónoma de Chihuahua (Ver 4.2.4), generando el reporte de Análisis de Causa Raíz (FOR 8.5 ISO 04).

4.2.3 Notifica a los departamentos involucrados para iniciar su análisis.

4.2.4 Utiliza los métodos definidos por la Universidad Autónoma de Chihuahua, para investigar causas de no conformidad potenciales tomando como base hasta que punto se conoce la causa raíz del problema potencial, los cuales pueden ser, sin limitarse a: los diagramas causa – efecto, metodología formal de solución de problemas.

**4.3 RESP**

**Informe del avance**

4.3.1 Las acciones preventivas generadas se documentan en el formato (FOR 8.5 ISO 01) para darle su seguimiento, y se le anexa toda la información o evidencia objetiva de la aplicación de las acciones.

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

**4.4 RESP**

**Implantación y verificación de la efectividad de las acciones preventivas.**

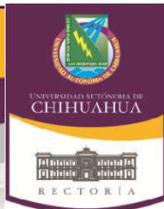
4.4.1 Las Acciones preventivas definidas son implantadas y se verifica su efectividad por parte del Representante de la Dirección o para no conformidades de auditoria, por los auditores, por medio de la evidencia objetiva que se tenga, esta verificación es registrada en el reporte de Problema Interno (FOR 8.5 ISO 02).

**4.5 RESP**

**Acción preventiva**

4.5.1 Las acciones preventivas se generan de la aplicación de los análisis de problemas potenciales, de acuerdo a los métodos disciplinados o bien del porque(s) de la acción preventiva de la causa raíz de un problema o no conformidad potenciales.

4.5.2 A través del análisis del resultado de las auditorias internas se asegura la implantación y la efectividad de las acciones preventivas ( PRO 8.2 ISO 01), cuando así sea requerido.



Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 4 de 5
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 23/06/2010
	Num. De Rev: 7
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

- 4.5.3 Toda la evidencia generada en el proceso de acción preventiva es controlada de acuerdo al procedimiento para el control de los registros de calidad PRO 4.2 ISO 02. y se adjunta al FOR 8.5 ISO 01 por el Representante de la Dirección para los reportes de no conformidad detectados en las auditorias .
- 4.5.4 La información generada del proceso de acción preventiva mediante el concentrado Reporte de Problema Interno ([FOR 8.5 ISO 02](#)) es analizada en las juntas de revisión al sistema de calidad (PRO 5.6 DAD 01).

## 5 Referencias

### 5.1 Procedimientos Relacionados

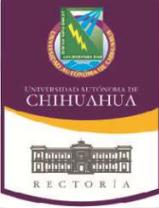
Procedimiento para auditorias internas	<a href="#">PRO 8.2 ISO 01</a>
Procedimiento para la revisión de la dirección al sistema de calidad	<a href="#">PRO 5.6 DAD 01</a>
Procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos	<a href="#">PRO 4.2 ISO 01</a>
Procedimiento para el control de los registros de calidad	<a href="#">PRO 4.2 ISO 02</a>
Procedimiento para administración de los indicadores	<a href="#">PRO 5.4 DAD 01</a>
Procedimiento para el análisis de datos	<a href="#">PRO 8.4 DAD 01</a>
Procedimiento para el medir la satisfacción del cliente	<a href="#">PRO 8.2 ISO 02</a>

### 5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	<a href="#">MPC 4.2 UACH</a>
--------------------------------	------------------------------

## 6 Formatos

Reporte de No Conformidad	<a href="#">FOR 8.2 ISO 01</a>	Retenido al menos 1 año
Reporte de acciones	<a href="#">FOR 8.5 ISO 01</a>	Retenido al menos 1 año
Reporte de problema interno	<a href="#">FOR 8.5 ISO 02</a>	Retenido al menos 1 año
Análisis de Causa Raíz	<a href="#">FOR 8.5 ISO 04</a>	Retenido al menos 1 año



Código: PRO 8.5 ISO 02	Página 5 de 5
Fecha de Emisión: 17/11/03	Fecha de Rev: 23/06/2010
	Num. De Rev: 7
Elaboró: REP. DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

7. Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	LIBERACIÓN	11/06/2004
2	CORRECCIÓN Y ADECUACIÓN	14/07/2004
3	CORRECCIÓN	17/08/2004
4	CORRECCIÓN	13/09/2004
5	SE ELIMINA REFERENCIA DE NORMAS ISO	10/12/2007
6	MODIFICACIÓN PUNTO 4.2. b)	22/04/2008
7	MODIFICCIÓN EN 4.1-4.5, 4.1.2, 4.2.1 Y 4.5.4	23/06/2010