



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: PRO 8.2 ASG 02	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

1. Objetivo y Alcance

**Objetivo**

Establecer los métodos utilizados para la identificación, documentación, análisis, seguimiento e implantación de acciones Preventivas.

**Alcance**

Este procedimiento es extensivo a toda la cobertura del sistema de gestión 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	El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.
FING	Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua

3. Responsables

GSEL	Gerente de Servicios Externos
RESP	Responsables de Área
JLAB	Jefe de Laboratorio o persona responsable

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 su magnitud, 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.



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: PRO 8.2 ASG 02	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

- 4.1.2 Durante el proceso de acción preventiva se revisan los procesos y documentos del sistema de calidad 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 ASG 01](#).

Fuentes de información.

- 4.1.3 Las fuentes más comunes de información utilizadas por los Laboratorios de FING, 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:
  - a) Auditorías internas ([PRO 8.2 ASG 01](#)) (Observaciones)
  - b) Administración de indicadores ([PRO 5.4 GSEL 01](#))
  - c) Atención de servicios y reclamaciones del cliente ([PRO 8.2 ASG 02](#))

4.2 GSEL **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 [FOR 8.2 ASG 01](#).
- 4.2.2 En el caso de las acciones preventivas generadas de una auditoría al sistema de calidad cada responsable del reporte de no conformidad procede de la siguiente manera:
  - a). Si se conoce la causa raíz del problema potencial su acción preventiva se registra y se implanta de inmediato en el Reporte de No Conformidad ([FOR 8.2 ASG 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 auditorías internas ([PRO 8.2 ASG 01](#)).
  - b). Si se desconoce la causa raíz del problema se inicia un análisis formal a través de los métodos definidos por la FING (Ver 4.2.4), generando el reporte de acciones ([FOR 8.2 ASG 02](#)).
- 4.2.3 Notifica a las áreas involucradas para iniciar su análisis.
- 4.2.4 Utiliza los métodos definidos por la FING, 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 8.2 ASG 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 ASG 01](#)) al GSEL, según el periodo de cumplimiento que se haya establecido.



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: PRO 8.2 ASG 02	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

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 auditoría, 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 ASG 01).

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 auditorías internas se asegura la implantación y la efectividad de las acciones preventivas (PRO 8.2 ASG 02), cuando así sea requerido.

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 ASG 02, y se adjunta al FOR 8.2 ASG 02 por el Representante de la Dirección para los reportes de no conformidad detectados en las auditorías .

4.5.4 La información generada del proceso de acción preventiva mediante el concentrado FOR 8.5 ASG 01 es analizada en las juntas de revisión al sistema de calidad (PRO 5.6 GSEL 01).

5 Referencias

5.1 Normativas

- ISO/IEC 17025: 2005 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración
- ISO 9001::2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

5.2 Procedimientos relacionados

Código	Descripción
PRO 4.2 ASG 01	Procedimiento para el Control de Documentos
PRO 4.2 ASG 02	Procedimiento para el Control de Registros de Calidad y Técnicos
PRO 5.4 GSEL 01	Procedimiento para la Administración de Indicadores
PRO 5.6 GSEL 01	Procedimiento para la Revisión de la Dirección
PRO 8.2 ASG 01	Procedimiento para la Realización de Auditorías Internas
PRO 8.2 ASG 02	Procedimiento para la Atención de Servicios y Reclamaciones del Cliente

5.3 Documentos de referencia

Código	Descripción
MSG 4.2 FING	Manual del Sistema de Gestión de Calidad



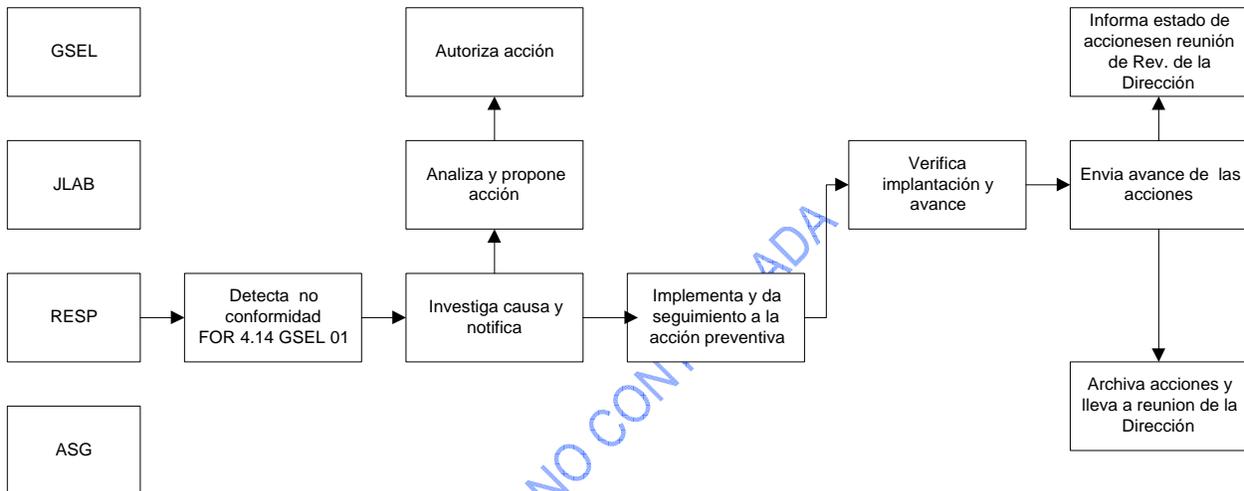
PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Código: PRO 8.2 ASG 02	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

6 Formatos

Código	Descripción	Retención
FOR 8.5 ASG 01	Reporte de Problema Interno	1 Año
FOR 8.2 ASG 01	Reporte de No Conformidad	1 Año
FOR 8.2 ASG 02	Reporte de Acciones	1 Año

7 Diagramación



8 Historial de Revisiones

Num. de Rev.	Descripción de la Revisión	Fecha de Rev.