



Nombre del documento: Procedimiento para Acciones Preventivas

Código: ITA-CA-PG-006

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.1, 8.5.3 ISO 14001:2004 4.5.3

Página 1 de 5

1. Propósito

Establecer los lineamientos para determinar acciones preventivas y eliminar las causas de No Conformidades Potenciales para prevenir su ocurrencia.

2. Alcance

Aplica para el SGC del Instituto Tecnológico de Acapulco y SGA de la SNEST.

3. Políticas de operación.

3.1 Las Acciones Preventivas pueden surgir a partir del análisis de las causas que originan las No Conformidades potenciales encontradas que provengan de:

3.1.1 Auditorías Internas.

3.1.2 Auditorías Externas.

3.1.3 Análisis de datos.

3.1.4 Análisis de la eficacia de los procesos.

3.1.5 Seguimiento a la Revisión del SGC por parte de la Alta Dirección.

3.1.6 Análisis de Quejas o Sugerencias de los clientes.

3.1.7 Identificación de Producto No Conforme.

3.1.8 Auditorías de Servicio.

3.1.9 Análisis del Ambiente de Trabajo.

3.1.10 Evaluación del cumplimiento legal.

3.2. El/La RD debe ser informado en todo momento acerca de las No Conformidades potenciales detectadas y de las Acciones Preventivas implementadas en el Instituto Tecnológico, para prevenir la no ocurrencia de una posible No Conformidad.

3.3 El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades potenciales, debe ser realizado por la Alta Dirección y/o Comité de Innovación y Calidad, según sea necesario.

3.4 Es responsabilidad de la Alta Dirección y/o Comité de Innovación y Calidad, según sea el caso, verificar la efectividad de las Acciones Preventivas implementadas.

3.5 Las Acciones Preventivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los Comités responsables, así como al eliminar las causas que pudieran originar las No Conformidades.

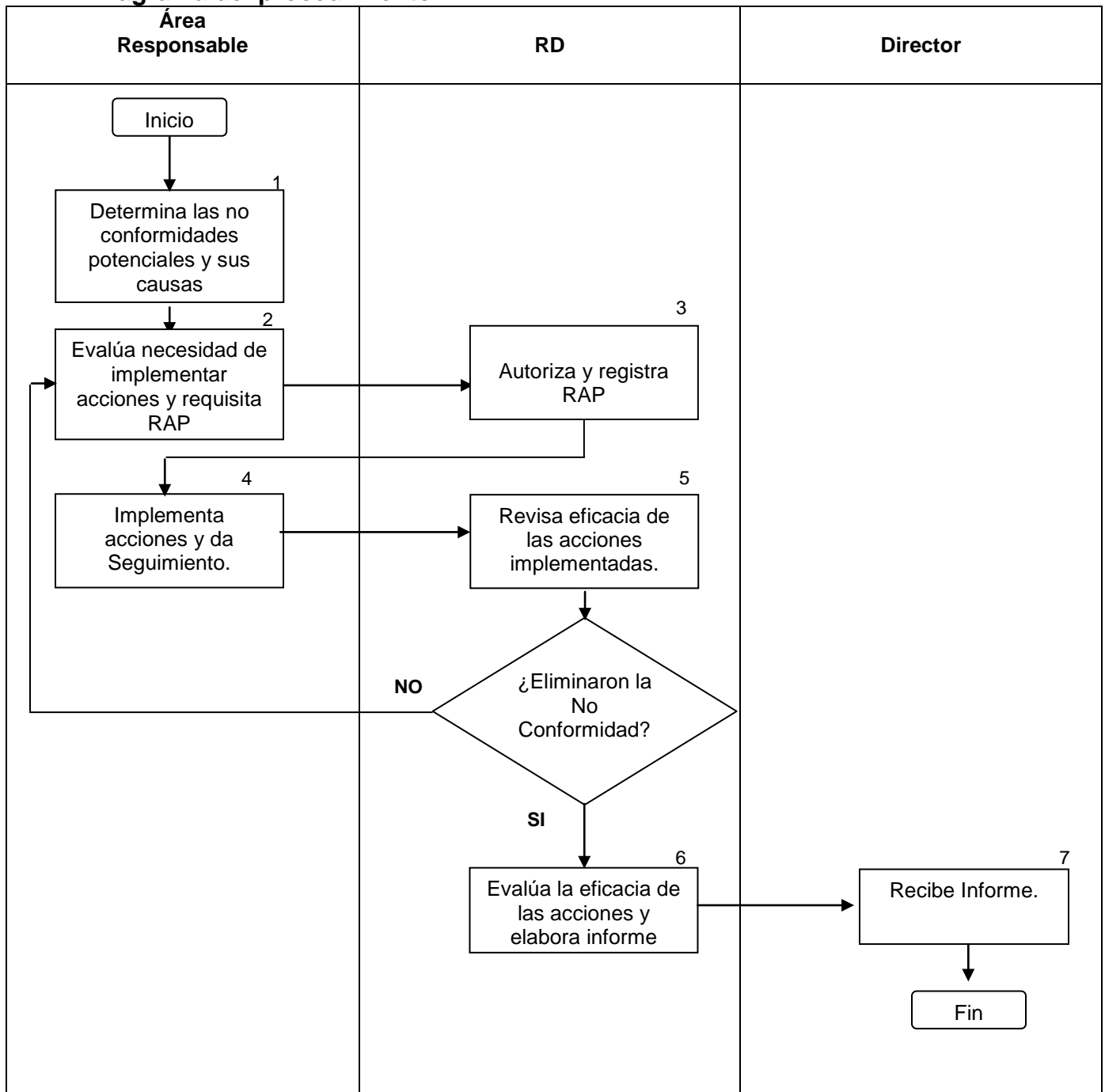
3.6 El/La RD es el responsable de Informar al Director del Instituto Tecnológico sobre la eficacia de las Acciones Preventivas implementadas.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.C. Laura Sánchez Hernández Coordinador de Calidad	M.C. Beatriz Gabriel Salmerón Representante de Dirección	Ing. Antonio Enrique Leal Cruz Director
Firma:	Firma:	Firma:
25 de Enero de 2012	27 de Enero de 2012	30 de Enero de 2012


Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



4. Diagrama del procedimiento




Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del documento: Procedimiento para Acciones Preventivas	Código: ITA-CA-PG-006
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.1, 8.5.3 ISO 14001:2004 4.5.3	Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Determina las No Conformidades y sus causas	1.1 Da seguimiento a los procesos y procedimientos 1.2 Revisa registros de calidad y detecta posibles desviaciones de operación de los mismos. 1.3 Analiza las desviaciones encontradas y evalúa el impacto de las mismas. 1.4 Identifica Causa Raíz.	Área responsable.
2. Evalúa necesidad de implementar Acciones y requisita RAP	2.1 De acuerdo al análisis hecho en el punto anterior, determina la necesidad de realizar una Acción Preventiva. 2.2 Requisita RAP (Requisición de Acción Preventiva) ITA-CA-PG-006-01. 2.3 Envía RAP al RD para su autorización y registro correspondiente	Área responsable
3 Revisa y Registra RAP	3.1 Recibe RAP del área responsable lo autoriza, asigna folio y registra para su control. 3.2 Arma expediente por área responsable para su control	RD
4 Implementa Acciones y da seguimiento.	4.1 Da seguimiento a las acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado. 4.2 Registra resultados de las acciones tomadas e informa al RD para prevenir la posible No Conformidad o prevenir su ocurrencia, de igual manera que con el PNC.	Área responsable.
5 Revisa eficacia de las acciones implementadas	5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y 5.2 Revisa la efectividad de las Acciones Preventivas informa al RD. SI son efectivas, informa al RD para que registre el avance y/o cierre el RAP. NO son efectivas, regresa a etapa 2.	RD
6 Evalúa la eficacia de las acciones y elabora informe	6.1 Evalúa la eficacia de las acciones. 6.2 Requisita Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas (pantalla de captura) ITA-CA-FE-03, para llevar un control del estado que guardan las acciones implementadas por lo que solicita al Comité que revise dicha efectividad. 6.3 Envía informe al Director	RD
7 Recibe Informe.	7.1 Recibe informe de las acciones preventivas y su efectividad para su conocimiento.	Director

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del documento: Procedimiento para Acciones Preventivas	Código: ITA-CA-PG-006
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.1, 8.5.3 ISO 14001:2004 4.5.3	Página 4 de 5

6. Documentos de referencia

Documentos
Informe de Resultados de las Auditorias de Servicio.
Informes de Auditorias.
Manual de Calidad.
Manual del SGA.
Plan de Calidad.
Registro y Control del Producto No Conforme.
Resultados de la Atención de Quejas y Sugerencias.
Resultados de la encuesta para la determinación y gestión del ambiente de trabajo.

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas	1 año	RD	ITA-CA-FE-03
Requisición de Acción Preventiva	1 año	Jefe/a de Área	ITA-CA-PG-006-01


8. Glosario

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** detectada u otra situación indeseable en la operación del SGC y/o SGA.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **No Conformidad** potencial u otra situación indeseable en la operación del SGC y/o SGA.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del documento: Procedimiento para Acciones Preventivas	Código: ITA-CA-PG-006
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.1, 8.5.3 ISO 14001:2004 4.5.3	Página 5 de 5

9. Anexos

9.1 Formato para Requisición de Acción Preventiva.

ITA-CA-PG-006-01

10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
0	30 de Enero de 2012	Se le agrega la política 3.1.10 así como lo relativo al SGA Se actualiza la codificación sustituyendo SNEST por ITA Se cambia el logo Institucional.
7	04 septiembre 2009	Revisión total
6	22 de marzo de 2007	Se separa el procedimiento del ITA-CA-PO-005 procedimiento del SGC para las Acciones Correctivas y/o Preventivas. Cambia el concepto de ORGANIZACIÓN por Institutos Tecnológicos y Centros. Se crea el Formato de Acciones Preventivas (RAP).

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.