

Nombre del Documento: Procedimiento Gobernador de Acciones Preventivas		Código:	PG-8.5.3-AP	
		Revisión:	0	
Elaboró:	Coordinador de Calidad	Autorizó:	Delegado Estatal	
Firma:		Firma:		
Fecha de Elaboración:	11 de Julio de 2005	Fecha de Autorización:	14 de Julio de 2005	

1.0 RESPONSABLE

Coordinación de Calidad

2.0 PROPÓSITO

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

3.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los procesos del Consejo que están definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Aplicará desde la definición de las acciones preventivas hasta la verificación de la eficacia de dichas acciones.

4.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Las acciones preventivas deberán emitirse a partir de las observaciones, recomendaciones o comportamiento de algún proceso o producto que ponga en riesgo la eficacia del SGC. Dependiendo de la criticidad e incidencia en los procesos o productos declarados en el alcance y las cuales provengan de:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Medición de la satisfacción del beneficiario.
- Análisis de datos.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Revisión de la dirección.

4.2 Será responsabilidad del coordinador de calidad emitir y cerrar los requerimientos de acciones preventivas, derivadas del seguimiento y medición de los procesos o del producto no conforme (PG-8.3-PNC) y de las revisiones de la dirección.

4.3 Cuando la detección de alguna no conformidad potencial es resultado de la aplicación de alguna auditoría interna, será responsabilidad del auditor líder emitir y cerrar las acciones preventivas, de conformidad con lo señalado en el Procedimiento Gobernador de Auditorías Internas de Calidad (PG-8.2.2-AI), Formato RAP (FO-8.5.3-AP-01), Listado RAP (FO-8.5.3-AP-02) y Análisis de Causas para Solución de RAP (FO-8.5.3-AP-03).

Nombre del Documento: Procedimiento Gobernador de Acciones Preventivas		Código: PG-8.5.3-AP	
		Revisión: 0	
Fecha de elaboración: 11 de Julio de 2005	Fecha de Autorización: 14 de Julio de 2005		

4.4 Los titulares de las unidades administrativas asignarán al responsable del proceso o su representante para la aplicación de los Reportes de Acciones Preventivas derivadas de alguna no conformidad.

4.5 Será responsabilidad del titular del área del proceso o de su representante, aplicar las acciones preventivas, generadas en los procesos del SGC.

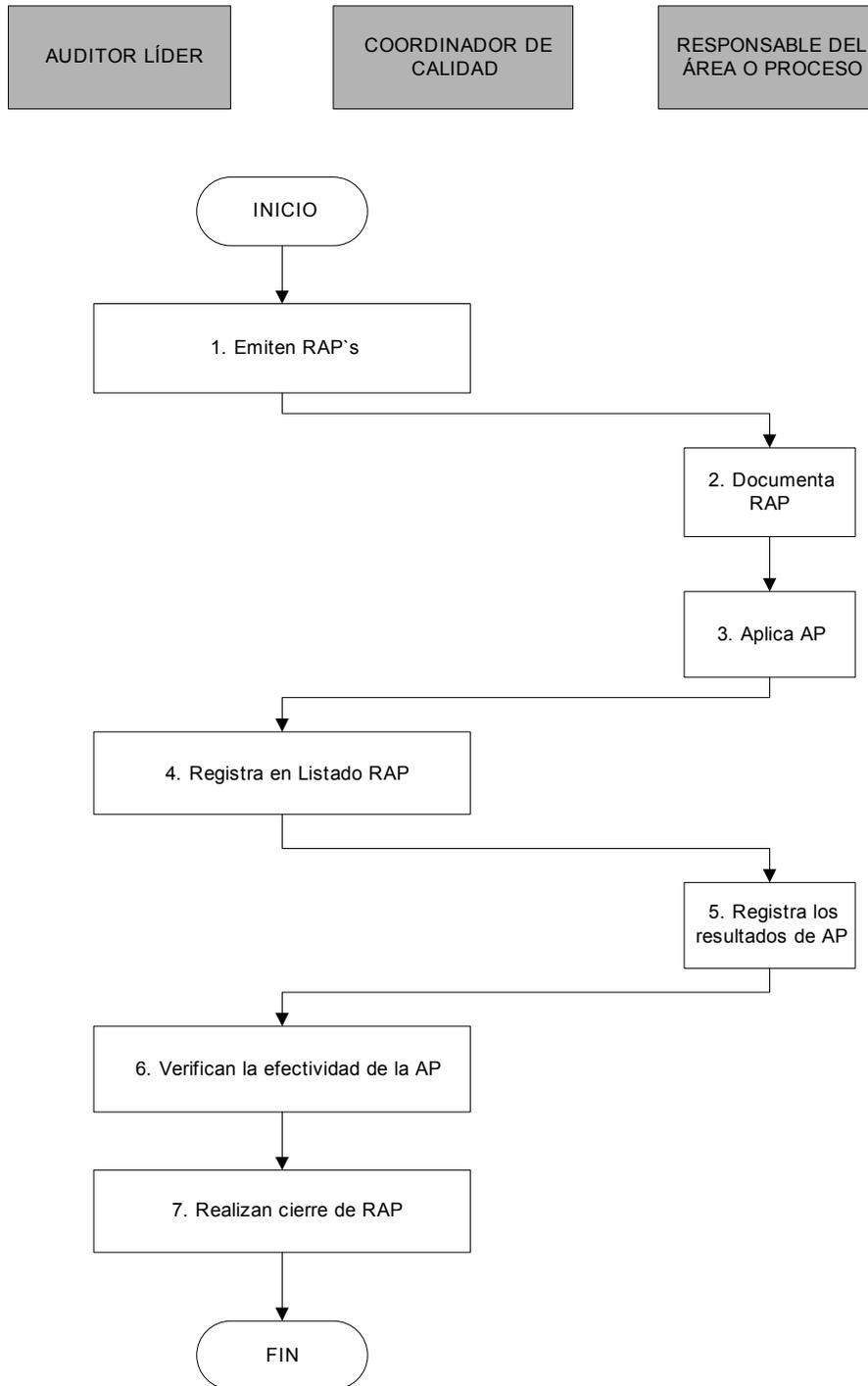
4.6 Las acciones preventivas serán consideradas como concluidas o cerradas una vez que haya sido verificada la eliminación de la causa de la no conformidad potencial que le dio origen, así como la eliminación de su posible recurrencia. La acción preventiva quedará sustentada con evidencia objetiva adjunta al formato del Reporte de Acción Preventiva (FO-8.5.3-AP-01), mostrando los cambios actuales que se realizaron a los documentos.

4.7 El responsable de la conservación y almacenamiento de los RAP`s y sus evidencias correspondientes será el coordinador de calidad, procurando que el responsable de la acción preventiva tenga copia de la misma.

4.8 Así mismo, para demostrar que la acción preventiva fue consistente y efectiva, se realizará un seguimiento en la siguiente auditoría interna.

Nombre del Documento: Procedimiento Gobernador de Acciones Preventivas		Código: PG-8.5.3-AP	
		Revisión: 0	
Fecha de elaboración: 11 de Julio de 2005	Fecha de Autorización: 14 de Julio de 2005		

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Nombre del Documento: Procedimiento Gobernador de Acciones Preventivas		Código: PG-8.5.3-AP	
		Revisión: 0	
Fecha de elaboración: 11 de Julio de 2005	Fecha de Autorización: 14 de Julio de 2005		

6.0 DESCRIPCIÓN DEL FLUJO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emiten RAP's	1.1 Emiten Reportes de Acciones Preventivas (RAPs) al identificar no conformidades potenciales en el SGC, derivadas de auditorías, medición de la satisfacción del beneficiario, análisis de datos, seguimiento y medición de los procesos o producto no conforme, o revisiones de la dirección.	Auditor Líder o Coordinador de Calidad
2. Documenta RAP	2.1 Requisita el formato de RAP (FO-8.5.3-AP-01), en todos sus campos, y cuando sea necesario el análisis de causas.(FO-8.5.3-AP-03), con el equipo de trabajo que se hará cargo de su implementación.	Responsable del área o proceso
3. Aplica AP	3.1 Aplica AP con base en las correcciones y acciones preventivas determinadas.	
4. Registra en el Listado RAP	4.1 Registra, en su caso, en el Listado de RAP y asigna el folio consecutivo para su control (FO-8.5.3-AP-02).	Auditor Líder o Coordinador de Calidad
5. Registra los resultados de AP.	5.1 Registra y adjunta las evidencias de las acciones tomadas en el anexo (FO-8.5.3-AP-01) para dejar constancia de su eficacia.	Responsable del área o proceso
6. Verifican la efectividad de la AP	6.1 Con base a las fechas de cumplimiento establecidas y de las evidencias presentadas, se verifican que las acciones preventivas tomadas sean eficaces con respecto a la no conformidad potencial. 6.2 El seguimiento podrá ser realizado por medio de auditorías internas y de acuerdo a fechas compromiso.	Auditor Líder o Coordinador de Calidad
7. Realizan cierre de RAP	7.1 Una vez realizado el registro de la evidencia se procederá al cierre del RAP registrándolo en el anexo (FO-8.5.3-AP-01), parte IV y en la Lista de RAP (FO-8.5.3-AP-02).	

Nombre del Documento: Procedimiento Gobernador de Acciones Preventivas		Código: PG-8.5.3-AP	
		Revisión: 0	
Fecha de elaboración: 11 de Julio de 2005	Fecha de Autorización: 14 de Julio de 2005		

7.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No.	Nombre y/o identificación	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento	Código (cuando aplique)
1	Procedimiento gobernador para medición de la satisfacción de la APEC y detección de quejas	Coordinador de Calidad	Todo el Personal	PG-8.2.1-APEC
2	Procedimiento gobernador para auditoría interna		Personal de cada uno de los procesos	PG-8.2.2-AI
3	Procedimiento gobernador producto no conforme		Personal de cada uno de los procesos	PG-8.3-PNC

8.0 REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Lugar de almacenamiento	Código (cuando aplique)	Disposición
Reporte de Acciones Preventivas (RAP)	Mientras no haya modificación	Responsable del proceso y Auditor Líder, en su caso	Coordinación de Calidad	FO-8.5.3-AP-01	Se destruye
Listado RAP	Mientras no haya modificación			FO-8.5.3-AP-02	Se destruye
Análisis de causa para solución de RAP	Mientras no haya modificación			FO-8.5.3-AP-03	Se destruye

9.0 GLOSARIO

Auditoría Interna: Auditoría de calidad realizada por un equipo de auditores internos seleccionados para este fin, a sus procedimientos y al Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

Emisor: Persona que solicita una acción correctiva o preventiva; puede ser o no un auditor interno.

Receptor: Persona que recibe el requerimiento de acción correctiva.

No Conformidad Potencial: El posible incumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Reporte de Acción Preventiva (RAP): Solicitud de la acción preventiva de alguna actividad con el fin de eliminar la causa de la no conformidad potencial presentada.

Verificación: Actividad realizada para comprobar la eficacia de las acciones preventivas implantadas.

RAP: Reporte de Acción Preventiva

10.0 CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio