



Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas.

Código: ITSA-CA-PG-006

Revisión: 0

Referencia al punto de la norma ISO 9001:2000 8.5.3

Página 1 de 4

1. Propósito

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

2. Alcance

Aplica para todas las áreas del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan, donde se detecten No Conformidades potenciales, desde su identificación hasta la verificación de la eficacia de las acciones apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

3. Políticas de operación.

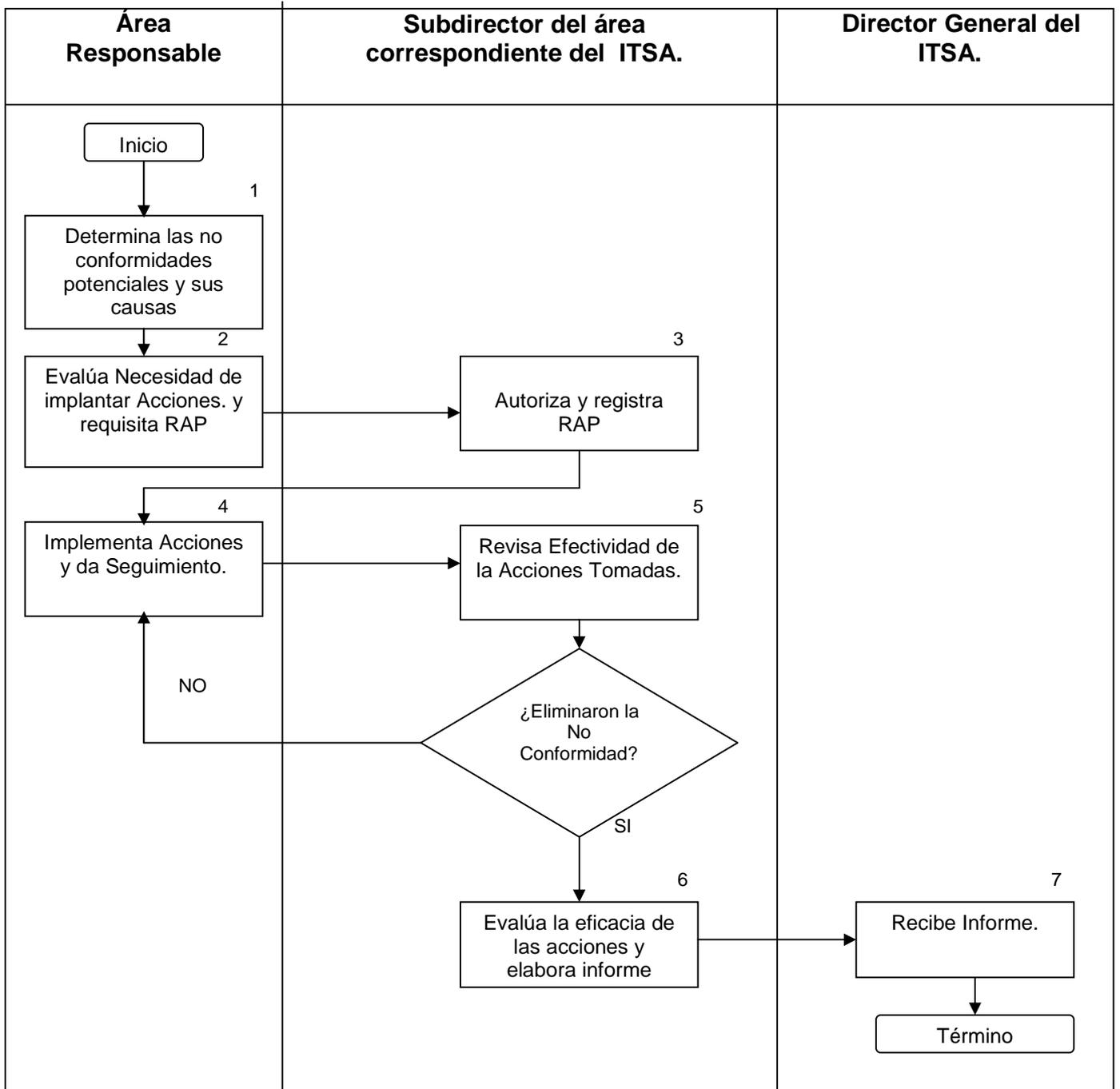
- 3.1 Las Acciones Preventivas pueden surgir a partir del análisis de las causas que originan las No Conformidades encontradas que provengan de:
 - 3.1.1 Auditorías Internas.
 - 3.1.2 Auditorías Externas.
 - 3.1.3 Análisis de Datos.
 - 3.1.4 Análisis de la Eficacia de los Procesos.
 - 3.1.5 Seguimiento a la Revisión del SGC por parte de la Alta Dirección.
 - 3.1.6 Análisis de Quejas y/o Sugerencias de los clientes.
 - 3.1.7 Identificación de Producto No Conforme o
 - 3.1.8 Auditorías de Servicio.
 - 3.1.9 Análisis del Clima Laboral
- 3.2. El RD debe ser informado en todo momento acerca de las No Conformidades potenciales detectadas y de las Acciones Preventivas implementadas en el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan 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 el RD y Comité Académico según sea necesario.
- 3.4 Es responsabilidad del Comité de Calidad y/o Comité Académico 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 No conformidades.
- 3.6 El RD es el responsable de Informar al Director del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan sobre la eficacia de las Acciones Preventivas implantadas.

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Marveli Juan Cruz Controladora de Documentos	M.C. Ray A. González Cancino Representante de Dirección	M.C. Juvencio G. De León Olarte Director General
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
4 de Febrero de 2008	4 de Febrero de 2008	4 de Febrero de 2008



4. Diagrama del procedimiento



5. Descripción del procedimiento



Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas.

Código: ITSA-CA-PG-006

Revisión: 0

Referencia al punto de la norma ISO 9001:2000 8.5.3

Página 1 de 4

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Determina las No Conformidades y sus causas	<p>1.1 Da seguimiento a los procesos y procedimientos.</p> <p>1.2 Revisa registros de calidad y detecta posibles desviaciones de operación de los mismos.</p> <p>1.3 Analiza las desviaciones encontradas y evalúa el impacto de las mismas,</p> <p>1.4 Determina Causa Raíz.</p>	Área Responsable.
2. Evalúa necesidad de implantar Acciones y requisita RAP	<p>2.1 De acuerdo al análisis hecho en el punto anterior determina la necesidad de realizar una Acción Preventiva.</p> <p>2.2 Requisita RAP (Requisición de Acción Preventiva) ITSA-CA-PG-006-01. y asigna folio.</p> <p>2.3 Envía RAP al RD del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan para su autorización y registro correspondiente.</p>	Área Responsable
3. Revisa y Registra RAP	<p>3.1 Recibe RAP del área responsable lo autoriza y registra para su control.</p> <p>3.2 Arma expediente por área responsable para su control</p>	RD del ITSA
4. Implementa Acciones y da seguimiento.	<p>4.1 Da Seguimiento a las Acciones implantadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado.</p> <p>4.2 Registra resultados de las acciones tomadas</p> <p>4.3 Informa de manera periódica al RD acerca de los resultados de las acciones tomadas para prevenir las posibles No Conformidad o prevenir su ocurrencia, de igual manera que con el PNC.</p>	Área Responsable.
5. Revisa eficacia de las acciones implantadas	<p>5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y</p> <p>5.2 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas e informa al RD.</p> <p>SI son efectivas informa al RD para que registre el avance y/o cierre el RAP.</p> <p>NO son efectivas regresa a etapa 2.</p>	RD del ITSA
6. Evalúa la eficacia de las acciones y elabora informe	<p>6.1 Evalúa la eficacia de las acciones y Requisita formato para Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas ITSA-CA-PG-005-02 para llevar un control del estado que guardan las acciones implementadas por lo que solicita al Comité que revise dicha efectividad.</p> <p>6.2 Envía informe al Director del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan</p>	RD del ITSA
7. Recibe Informe.	<p>7.1 Recibe informe de las acciones preventivas y su efectividad para su conocimiento.</p>	Director del ITSA

6. Documentos de referencia



Nombre del Documento: Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas.

Referencia al punto de la norma ISO 9001:2000 8.5.3

Código: ITSA-CA-PG-006

Revisión: 0

Página 1 de 4

Documentos

Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

Plan de Calidad del Proceso Educativo Anexo 5 del Manual del SGC del ITSA

Informe de Auditoria interna y/o externa

Bitácora de Registro de Control y Concentrado de Producto No Conforme por Áreas.

Informe de Resultados de la Auditoria de Servicio.

Resultados de la Encuesta de Ambiente Laboral.

Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias.

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Requisición de Acciones Preventivas	1 año	Jefe de Área	ITSA-CA-PG-006-01
Estado de Acciones Correctivas	1 año	RD	ITSA-CA-PG-005-02

8. Glosario

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

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

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

9. Anexos

9.1 Formato para Requisición de Acciones Correctivas y/o Preventivas.

ITSA-CA-PG-005-01

9.2 Formato para Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas.

ITSA-CA-PG-005-02

10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.