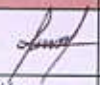
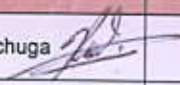
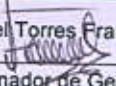

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 04	PR-CAL-06
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	EMISIÓN: 24-05-2016	

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS PR-CAL-06

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Descripción de actividades
5. Diagrama de Flujo
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocio Palacios Solano 	Itzi Sarai Mateo Lechuga 	Raquel Torres Frausto 
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 04	PR-CAL-06
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	EMISIÓN: 24-05-2016	

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para identificar, documentar, tratar y prevenir las No Conformidades Potenciales que se presenten en la operación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), incluyendo las relacionadas con el cliente.


2. Alcance.

Las áreas que integran **del Centro de Atención a Usuarios** y los procesos involucrados en la Gestión de la Calidad, el Grupo de Trabajo y los responsables de área.

3. Responsabilidad y autoridad.

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Representante de la Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer la necesidad de una solicitud de acción preventiva. Documentar las No Conformidades Potenciales y las solicitudes de Acción Preventiva. Formar al grupo de trabajo de atención de la No conformidad Potencial. Verificar la efectividad de las acciones tomadas para evitar la ocurrencia de la desviación. Informar a la Alta Dirección sobre el seguimiento del cierre de las Acciones preventivas. Conservar los registros. Coordinar las actividades para el análisis de las causas de las NC potenciales. Coordinar la implantación de las acciones. 	<p>Autoridad para solicitar a las áreas correspondientes el cumplimiento de los requisitos, establecidos en este procedimiento.</p> <p>Autoridad para solicitar los medios necesarios para llevar a cabo las actividades mencionadas.</p>
Grupo de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el análisis de las NC potenciales, para detectar la causa raíz y establecer las acciones necesarias para evitar su ocurrencia. Dar seguimiento al estatus de las Acciones Preventivas. 	<p>Autoridad para solicitar la información y medios necesarios cumplir sus funciones.</p> <p>Autoridad, para solicitar los cambios, mejoras y adecuación derivados de la implantación de las acciones preventivas.</p>
Responsables del Área.	<ul style="list-style-type: none"> Implementar las acciones Preventivas en sus áreas en caso de estar involucradas en este procedimiento. 	Autoridad para solicitar la información y medios necesarios para cumplir con sus funciones.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 04	PR-CAL-06
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	EMISIÓN: 24-05-2016	

4. Diagrama de flujo. No Aplica.

5. Descripción de actividades.

5.1. Identificación de la necesidad de Acciones Preventivas¹.

5.1.1. En el SGC del **Centro de Atención a Usuarios**, la No Conformidad Potencial se refiere a todo aquel incumplimiento potencial a los requisitos establecidos cuyo origen puede encontrarse en los siguientes elementos:

- Tendencia de incumplimiento a los Indicadores relacionados con el logro de los Objetivos de la Calidad.
- Tendencia de incumplimiento de indicadores de desempeño de proceso.
- Posibles cambios en la Ley, reglamentos, decretos, etc.
- Retroalimentación con el Cliente.
- Análisis del Grado de Satisfacción del Cliente.
- Resultados de Auditoria.
- Resultado de Análisis de Datos.
- Resultado del Monitoreo del Producto y/o Servicio.
- Resultado del Monitoreo de los Procesos.

5.1.2. La Acción Preventiva es aquella acción encaminada a eliminar la posibilidad de ocurrencia de una No conformidad Potencial. Las acciones tomadas deben ser apropiadas para evitar los efectos de las No conformidades Potenciales encontradas.

Una acción preventiva puede iniciarse por cualquiera de las siguientes causas:


- Tendencia de incumplimiento a los Indicadores relacionados con el logro de los Objetivos de la Calidad
- Tendencia de incumplimiento de indicadores de desempeño de proceso
- Posibilidad de incumplimiento derivado de cambios en la Ley, reglamentos, decretos, etc.
- Retroalimentación con el Cliente en la cual se perciba una queja potencial
- Cuando los resultados del análisis del Grado de Satisfacción del Cliente indiquen tendencia hacia la baja
- Resultados de Auditorias que indiquen la necesidad aplicar acciones preventivas
- Cuando el resultado de Análisis de Datos, indique la necesidad de acciones preventivas

¹ De acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, es la Acción tomada para eliminar la causa de una NO CONFORMIDAD potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 04	PR-CAL-06
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	EMISIÓN: 24-05-2016	

- Resultado de tendencias de incumplimiento del Monitoreo del Producto y/o Servicio
- Resultado de tendencias de incumplimiento del Monitoreo de los Procesos

5.2. Documentación de la Acción Preventiva.

El personal del **Centro de Atención a Usuarios** que detecte una desviación potencial que pueda estar dentro de los criterios descritos para una No Conformidad Potencial en el punto 5.1.1 del presente procedimiento, deberá dar aviso al Representante de la Dirección para que determine si la No conformidad Potencial existe y si es necesario establecer una solicitud de Acción Preventiva, la cual se registra en el formato Solicitud de Acción Preventiva FO-CAL-06-01.

Una vez documentada la No Conformidad Potencial, el Representante de la Dirección integra y dirige un grupo de trabajo integrado por el personal de las áreas del **Centro de Atención a Usuarios** afectadas y seleccionadas por sus conocimientos y experiencia, con el propósito de analizar las No Conformidades Potenciales encontradas.

El Representante de la Dirección designa a un responsable de documentar las actividades del proceso para integrar la documentación de los antecedentes que dan origen a la acción preventiva tales como:

- Fecha de la No conformidad Potencial.
- Desviación.
- Cláusula de la Norma o criterio de incumplimiento.
- Área o proceso donde se detectó la No conformidad Potencial.
- Detalle de la desviación potencial.


El Representante de la Dirección, verifica si la Acción Preventiva a generar incluirá sólo una No Conformidad Potencial o un grupo de ellas.

5.3 Determinación de las causas de la No conformidad Potencial (Análisis de Causa Raíz).

Cuando el grupo de trabajo integra la(s) No conformidad(es) Potencial(es) a resolver dentro de la Acción Preventiva, el RD dirigirá la fase de análisis, para detectar la causa raíz en las No Conformidades Potenciales, apoyándose en cualquiera de las siguientes técnicas:

- Diagrama de Ishikawa.
- Diagrama de Pareto.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 04	PR-CAL-06
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	EMISIÓN: 24-05-2016	

- Tormenta de ideas.
- Histogramas.
- Cualquier otra técnica que permita un análisis científico del problema.

El resultado de este análisis queda documentado en el expediente de la Acción Preventiva generada y cuando así proceda, deberán incluirse los documentos de trabajo, soportes estadísticos e historial que fundamenten la designación de la causa y la toma de decisiones.

5.4. Acciones para prevenir la ocurrencia de la No conformidad Potencial.

Una vez determinado el origen del problema, el equipo deberá proponer acciones que eviten que el problema se presente. Ejemplos de estas actividades pueden ser:

- Capacitación a personal.
- Modificación de procesos.
- Modificación de sistemas.
- Adopción de nueva tecnología
- Proyectos de inversión o necesidades de recursos económicos
- Modificaciones al entorno de trabajo
- Cambios en métodos de trabajo
- Seguimiento o supervisión más estricta.

Las acciones anteriores se registran en el Formato Solicitud de Acciones Preventivas FO-CAL-06-01.


5.5 Determinación e implantación de las acciones.

El Representante de la Dirección debe revisar que aún implantando las Acciones Preventivas se mantiene la integridad del SGC, que estas acciones no se contraponen con los elementos institucionales de **Centro de Atención a Usuarios**.

Cuando las acciones son aceptadas, el grupo de trabajo junto con el Representante de la Dirección son los responsables de gestionar los recursos necesarios para implantar la solución, programando las actividades indispensables en el Plan de Acción o Programa de Trabajo general del formato Solicitud de Acción Preventiva FO-CAL-06-01. Además de la descripción de las actividades a realizar debe incluirse:

- Fecha de inicio de la acción planeada.
- Fecha de fin de la acción planeada.
- Responsable de su ejecución.
- Responsable de su seguimiento.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 04	PR-CAL-06
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	EMISIÓN: 24-05-2016	

5.6. Implantación y seguimiento.

El RD y/o los responsables de las áreas donde se detectó la No conformidad Potencial y que estén involucrados con las acciones Preventivas, son responsables de asegurar que las actividades se den en tiempo y forma, gestionando cualquier necesidad adicional de recursos no prevista y verificando la integridad del SGC tal como se indica en la sección 5.6 del presente procedimiento.

El Representante de la Dirección debe verificar el avance de las actividades programadas y notificar al grupo de trabajo el progreso real de las acciones Preventivas, además de registrar esta información en el formato Solicitud de Acción Preventiva FO-CAL-06-01.

5.7. Verificación de la efectividad de las acciones tomadas.


Una vez que el grupo de trabajo informe que se han cumplido todas las actividades planeadas para el cierre de la No conformidad Potencial, el Representante de la Dirección verificará la efectividad de la acción tomada, designando, de ser necesario, un periodo de prueba de la solución. El resultado se registra en el formato Solicitud de Acciones Preventivas FO-CAL-06-01.

El Representante de la Dirección declarará cerrada la acción preventiva cuando se efectúen todos los cambios, tanto en el proceso, sistemas y documentación.

Cuando sea necesario, el área afectada deberá llevar a cabo las modificaciones pertinentes en la documentación, siguiendo las indicaciones mencionadas en el procedimiento de Control de Documentos PR-CAL-01.

Los registros, investigaciones y resultados son archivados y controlados por el Representante de la Dirección como evidencia de esta actividad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 04	PR-CAL-06
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	EMISIÓN: 24-05-2016	

6. Anexos, documentos y referenciales.

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Control de Documentos.	PR-CAL-01

7. Registros.

Registros	Clave	Responsable
Solicitud de Acciones Preventivas.	FO-CAL-06-01	Representante de la Dirección.

8. Control de cambios.

No. de revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha y Responsable del cambio
00	No Aplica.	Inicia su uso.	No Aplica.
01	Todo	Se realiza revisión del procedimiento anual y mantiene su vigencia	27/03/14 RD
02	-	Se realiza revisión del procedimiento anual y mantiene su vigencia	09/01/15 RD
03	-	Revisión anual mantiene su vigencia.	03-11-2015 RD
04	Todo	Se realiza revisión y se corrige ortografía Se cambia nombre del Representante de la Dirección y Grupo de Trabajo en los pies de página	24-05-2016 RD

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión