

	<b>TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.</b>	<b>REVISÓ:</b> F.J.P.G.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS</b>	<b>APROBO:</b> M.S.W.

### 1.0 OBJETIVO:

Definir las directrices de carácter general para eliminar las causas de No Conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia en la organización.

### 2.0 ALCANCE:

Desde que se analizan las fuentes de información de la empresa, hasta el seguimiento y evaluación de resultados por la implantación de acciones preventivas.

### 3.0 CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a toda información que es analizada dentro de la organización y que está relacionada con la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

### 4.0 REFERENCIAS:

Norma ISO 9001/2008  
Manual de Calidad

### 5.0 DEFINICIONES

**Acción Preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### 6.0 RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de cada jefe de área o departamento revisar la información referente a la calidad que se genera en su área y compartirla con su personal para decidir si la misma puede generar acciones preventivas.
- Es responsabilidad del jefe de área enviar la información (analizada o no) a la dirección para su revisión.
- Es responsabilidad de la dirección analizar la información y someter a discusión con sus subalternos, las posibles acciones preventivas a aplicar.
- Es responsabilidad de cada jefe de área dar seguimiento a la implantación y control de las acciones preventivas que se establezcan para su área de trabajo.

### 7.0 DESARROLLO:

7.0 Para el establecimiento de acciones preventivas se pueden usar como fuentes de información las siguientes:

- Acciones Correctivas
- Quejas del cliente

	<b>TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.</b>	<b>REVISÓ:</b> F.J.P.G.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS</b>	<b>APROBO:</b> M.S.W.

- Reportes técnicos estadísticos
- Informes de auditorias
- Análisis de necesidades manifiestas y no del cliente
- Análisis del grado de satisfacción del cliente
- Estudios de benchmarking
- Registro de desempeño de proveedores
- Registros del control de procesos
- Concesiones
- Garantías ejecutadas
- Tendencias de mercado
- Etc.

- 7.1 Estas fuentes de información y otras posibles, deben ser determinadas y aplicadas a cada área de trabajo según su naturaleza.
- 7.2 Debe hacerse especial énfasis en el análisis de las acciones correctivas y su posible expansión a situaciones similares potenciales, con el fin de aplicar acciones preventivas y acelerar la mejora continua.
- 7.3 La información es analizada en grupo (preferentemente de personal involucrado en las tareas).
- 7.4 Por medio de lluvia de ideas se generan las posibles acciones preventivas.
- 7.5 Se analiza su costo-beneficio, así como la viabilidad de llevarla a cabo.
- 7.6 Se determinan los pasos para su implementación (tiempos, etapas, personal involucrado, recursos, controles, etc.).
- 7.7 Se procede a la implantación y se establece una estrategia de seguimiento y/o control de responsables.
- 7.8 Se recaban los resultados del establecimiento de la acción preventiva y se envían a la siguiente reunión de "REVISIÓN AL SISTEMA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN"

## 8.0 MEDICIÓN:

El Coordinador de ISO 9000 lleva a cabo una estadística del número de acciones preventivas generadas y su cumplimiento en tiempo y forma. Con base en los resultados anteriores se elabora un gráfico (Ver figura 1) con el fin de tener identificadas las áreas donde se generan y el beneficio de estas.

	<b>TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.</b>	<b>REVISÓ:</b> F.J.P.G.
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS</b>	<b>APROBO:</b> M.S.W.

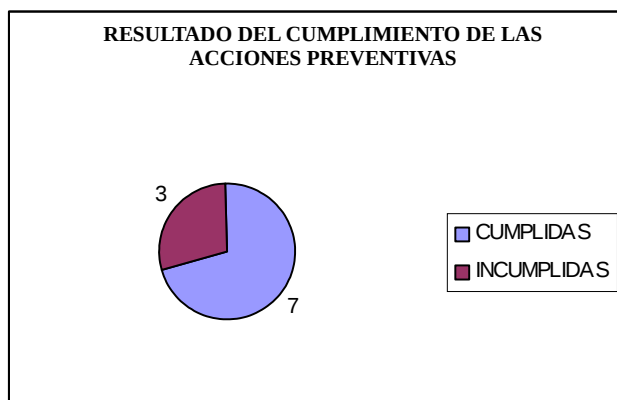


FIGURA 1

## 9.0 FORMATOS:

- Registro de acciones preventivas

## 10.0 REGISTROS:

Los registros generados por acciones preventivas son guardados por un lapso de tres años en la jefatura del área donde hayan sido implementadas.

## 11.0 ANEXOS:

- Diagrama de Flujo



# TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.

## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

REVISÓ:  
F.J.P.G.

APROBO:  
M.S.W.

