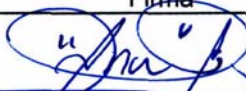




PROCEDIMIENTO DE CALIDAD

Administración de Acciones Preventivas

Edición 01

Elaborado por:	Fecha	Firma
Consultor II Departamento de Aseguramiento de la Calidad	21-05-2008	

Revisado por:	Fecha	Firma
Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad	22-05-2008	

Aprobado por:	Fecha	Firma
Representante de la Dirección	30-05-2008	

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	ABREVIATURAS	3
4.	RESPONSABILIDAD	3
5.	DEFINICIONES	3
6.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
7.	DESCRIPCIÓN	4
7.1	Origen de las acciones preventivas.....	4
7.2	Acciones Preventivas generadas de las auditorías de calidad	4
7.3	Acciones Preventivas resultado de evaluación de la eficacia en el cumplimiento de planes del SGCI.....	4
7.4	Acciones Preventivas resultado de Medición de los Procesos	4
	Anexos.....	5

1. OBJETIVO

Gestionar las acciones del Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP (SGCI), con el fin de prevenir que se generen no-conformidades o condiciones potencialmente no deseadas.

2. ALCANCE

Comprende las acciones que previenen no-conformidades o condiciones potencialmente no deseadas dentro del SGCI.

3. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DEFINICIÓN
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
SGCI	Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP

4. RESPONSABILIDAD

Todo ejecutor de un proceso o personal del INTECAP, que influya en la calidad de los servicios que brinda la institución, tiene la responsabilidad de aplicar el presente procedimiento, para que mediante la gestión de las acciones preventivas, evitar potenciales no-conformidades o condiciones potencialmente no deseadas en el SGCI.

La Gerencia y / o el Representante de la Dirección, garantizan la correcta aplicación de las disposiciones que surgen del presente procedimiento, como parte de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP.

5. DEFINICIONES

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la (s) causa (s) de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para evitar que algo no deseado suceda.

Hallazgo: resultados de la evaluación de la evidencia, recopilada frente a criterios preestablecidos.

Seguimiento: es evaluar la efectividad de la aplicación de las acciones preventivas propuestas, así como la documentación de los resultados alcanzados, anotadas en el **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
I.M.IM-01	Manejo de quejas y sugerencias del cliente
P.G.AC-03	Auditorías internas de calidad
P.M.AC-01	Medición de la satisfacción del cliente
R.M.AC-012	Acciones Preventivas
R.M.AC-010	Reporte del estado de las acciones correctivas y preventivas,

7. DESCRIPCIÓN

7.1 Origen de las acciones preventivas

Las acciones preventivas pueden surgir de:

- ✓ Auditorías internas de calidad
- ✓ Medición de la Satisfacción del Cliente
- ✓ Evaluación de la eficacia en el cumplimiento de planes
- ✓ Medición de los procesos
- ✓ Interrelación de los procesos
- ✓ Cambios en la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Revisión de las necesidades y expectativas del Cliente
- ✓ Diferentes Recomendaciones de los clientes en el servicio de los productos

7.2 Acciones Preventivas generadas de las auditorías de calidad

Dentro de los hallazgos en una auditoría interna de calidad, se pueden documentar acciones que se orientan a evitar que se generen en el futuro, una no-conformidad, esta se documenta en el registro **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**. Es responsabilidad de la jefatura de la unidad auditada elaborar y ejecutar el plan de acción. El cierre de la acción preventiva es coordinada por la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

7.3 Acciones Preventivas resultado de evaluación de la eficacia en el cumplimiento de planes del SGCI

Como parte de la revisión del cumplimiento de los planes relacionados con el SGCI, o en cualquier momento, es posible detectar situaciones que al acontecer pueden generar una o varias potenciales no-conformidades en la ejecución del plan correspondiente, dichas situaciones se documentan en el registro **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**. Es responsabilidad de la jefatura en donde se documenta dicha acción el planificar y desarrollar las acciones correspondientes, para evitar que se genere una no-conformidad potencial o situación potencialmente no deseada. El cierre de la acción preventiva es coordinada por la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

7.4 Acciones Preventivas resultado de Medición de los Procesos

La Alta Dirección y / o Los responsables de los procesos del SGCI, mediante el análisis de los resultados de las diferentes mediciones de los procesos, contenidas en el **(Q.D.GE-01) Plan de Calidad**, identifican las acciones que evitan que acontezcan no-conformidades potenciales, o situaciones potencialmente no deseadas en el Sistema de Gestión de la Calidad. Estas acciones se documentan en el registro **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**. Es responsabilidad de las Jefaturas de las unidades en donde se han detectado la necesidad de la acción correctiva de hacer la planificación y ejecución correspondientes a las mismas. Es responsabilidad de la coordinación del cierre de dichas acciones la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la calidad, por instrucción de la Gerencia.

7.5 Acciones preventivas generadas por la interrelación de procesos

Durante la ejecución de los procesos del SGCI los usuarios y /o clientes de los mismos pueden identificar situaciones potenciales que pueden generar no-conformidades potenciales o situaciones potencialmente no deseadas que afecten a la calidad, notificarán

a la Jefatura inmediata superior, la cual analizará si corresponde o no documentar dicha condición.

Si el caso amerita se documenta en el registro **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**, durante la ejecución de los procesos del SGCI, los usuarios y /o clientes de los mismos, identifican situaciones potencialmente que puedan generar no conformidad, las notifican a la Jefatura de su Unidad de trabajo, quien analizará si corresponde o no documentarlas.

Si procede se documentan en el **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas** y con el aval de la Jefatura Superior (Jefe de División Regional, Jefe de División o Jefe de Departamento que depende de Gerencia), se envían a la persona responsable del proceso, con copia a la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

La persona responsable del proceso ejecuta la o las acciones establecidas para la prevención de la no-conformidad potencial o situación potencialmente no deseada. La Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la calidad es responsable de la coordinación del cierre de dicha acción preventiva.

7.6 Acciones preventivas generadas por cambios en la planificación del SGCI.

La Alta Dirección debe planear cualquier cambio importante dentro de la Institución para asegurarse que se cuentan con los recursos y métodos necesarios para el logro de la política de calidad y los objetivos, así como asegurarse que se actualiza el Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP (SGCI), y que se cumple con las determinación dentro de su marco de acción.

Estos cambios pueden incluir: Personal nuevo en puestos clave, reestructuraciones, adquisición de nueva tecnología, nuevos servicios o productos.

Si durante la planificación de los cambios se identifican potenciales no conformidades o situaciones potencialmente no deseadas, deben documentarse las acciones preventivas que sean pertinentes en el **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**.

7.7 Acciones preventivas generadas por revisión de las necesidades y las expectativas del cliente.

Si a través de las Detecciones de Necesidades de Capacitación, Observatorio de Mercado Laboral, Percepción del Cliente y comunicación directa con los clientes, se identifican potenciales no conformidades o situaciones potencialmente no deseadas, se documentan las acciones preventivas correspondientes en el **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**.

7.8 Acciones preventivas generadas por recomendaciones de los clientes en el servicio prestado en los diferentes productos

De los procesos de Medición de Satisfacción del Cliente, y Manejo de quejas y sugerencias de los clientes, pueden identificarse potenciales no conformidades y / o situaciones potencialmente no deseadas, propias de un producto (FIJO, FORJA, CT ó CTC) y de una unidad operativa específica. Las acciones planteadas como correctivas para esas no conformidades pueden adoptarse como Acciones Preventivas para otros productos en la misma unidad operativa o para otros productos y otras unidades operativas.

Anexos

1. (R.M.AC-012) Acciones Preventivas.
2. (R.M.AC-010) Reporte del estado de las acciones correctivas y preventivas
3. Guía para la documentación de Acciones Preventivas

ANEXO 1 GUIA PARA DOCUMENTAR ACCIONES PREVENTIVAS EN EL SGCI

DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS

1. INTRODUCCIÓN:

El propósito de desarrollar acciones preventivas es, como su nombre lo indica, ejecutar acciones que permitan impedir que sucedan problemas o incumplimientos de lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, conforme más acciones preventivas se ejecuten, menos acciones correctivas se generarán, siendo esto parte de la optimización del sistema, por esa razón en esta guía se describen los pasos a seguir para la ejecución y debida documentación de las acciones preventivas.

En la norma ISO 9001:2000 en el apartado No. 8 Análisis y Mejora, inciso 8.5 Acciones Correctivas y Preventivas especifica la obligación de efectuar acciones preventivas, así "La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para: a) Las no conformidades potenciales y sus causas".

2. PASOS PARA EL DESARROLLO Y DOCUMENTACIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

Se procede a llenar el Registro **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**. Acciones Preventivas así: Rellenar el código que se genera, describir la acción preventiva, el nombre de la unidad responsable de la acción, nombre de quien solicita la acción, describir la o las causas que originan el posible problema, descripción de la acción a realizar, nombre y firma de quien solicita la acción.

Para definir los planes de acción, se recomienda:

- 1) Analizar el problema potencial o el problema que se puede dar
- 2) Qué efectos tiene o cuales son las consecuencias de no hacer nada
- 3)Cuál es la solución preferida o más adecuada
- 4) Cuánto costará la solución (si aplica)
- 5) Cuánto ahorrará la solución (si aplica)
- 6) Cuáles son las alternativas y su costo relativo (si aplica)
- 7) Definido el problema y establecida la acción,

Al finalizar la acción, se debe cerrar la acción preventiva por la persona que aprueba la acción.

Para generar una acción preventiva **no es necesario** hacer un análisis de causa exhaustivo, en el espacio correspondiente del **(R.M.AC-012) Acciones Preventivas**, se anota una simple descripción de la razón por la que es conveniente efectuar una acción preventiva.


Una acción preventiva puede ser generada en una auditoria interna o externa de calidad, por Medición de la Satisfacción del Cliente en eventos de Capacitación y Asistencia Técnica, Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente, Resultado de la Evaluación de la Eficacia en cumplimiento de planes del SGCI, resultado de la Medición de los Procesos y Resultado de la Interrelación de los Procesos (Satisfacción del Cliente Interno), según se especifica en el Procedimiento **(P.G.AC-06) Administración de Acciones Preventivas**. Así mismo puede generarse por iniciativa propia por cualquier miembro del personal, la cual deberá ser avalada por el Jefe Inmediato Superior.

EJEMPLOS DE ACCIÓN PREVENTIVA (Ver anexo 2)

EJEMPLO DE UN ANÁLISIS DE CAUSA

ANEXO 2

EJEMPLO DE ACCIÓN PREVENTIVA GENERADA POR INICIATIVA PROPIA

		Registro de calidad Acciones correctivas y preventivas				R.M.AC-012 Edición 01 1 de 2	
Código	AP	15/11/07	CCH	IP	RDR	01	
<small> Tipo de Acción Preventiva: 1. Acciones preventivas 2. Acciones correctivas 3. Acciones preventivas y correctivas 4. Acciones preventivas y de mejora 5. Acciones preventivas y de mantenimiento </small>	Fecha de inicio	Fecha de término	Unidad	Definición	Definición	Control de ejecución	
No. de Programa				no conformidad	Mayor	Menor	
Nombre del Evento							
Origen <small>(Fuente de riesgo y/o procedimiento)</small>	Descripción						
	<p>Prevenir el uso irracional de los recursos naturales en la formación profesional y en los servicios generales (agua)</p>						
Unidad responsable de la acción: <i>Secretaría del Centro de Chiquimula</i>							
Anotaciones:							
Nombre del Auditor / Supervisor / cliente Asesor Causa solicitó la Acción: <i>Lic. Alfredo Castillo</i>				Nombre del Auditado / Supervisado / Persona sujeta a la acción correctiva: <i>N/A</i>			
Firma:				<i>N/A</i>			
<small>Firma de auditado / supervisado o Responsable de auditado / supervisado</small>							
Causa(s) principal(es) identificada(s) *							
<ul style="list-style-type: none"> - cultura de desperdicio (de partículas) - Poca disponibilidad de agua en la región - INTECAP tiene la responsabilidad social de formar integralmente a los participantes y a la comunidad 							
Descripción de la Acción					Plazo de Implantación	Responsable	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar pláticas guiadas enfocadas al uso racional de los recursos naturales especialmente el agua. 							
Nombre y Título de quien autoriza: <i>Lic. Francisco Molina</i>					Fecha: <i>15/11/07</i>		
Responsable del seguimiento y cierre:							
<i>Lic. Francisco Molina</i>					<i>21/11/07</i>		
<small>Nombre</small>					<small>Firma</small>		
<small>Nombre</small>					<small>Fecha</small>		
<small> * Procede únicamente para acciones correctivas y preventivas, utilizando de la siguiente forma: En el caso de acciones correctivas anotar aquí la conclusión documentada en la página No. 2 de 2. En el caso de acciones preventivas no es necesario utilizar la página dos, solamente anotar las causas potenciales identificadas o previstas. </small>							