



# ACCIONES PREVENTIVAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**PROCEDIMIENTO**  
No. MPC-REP-853  
Revisión 1.0  
Hoja 1 DE 5  
Fecha AGO-06

## REVISIÓN HISTÓRICA

Número de Revisión	Fecha de Elaboración	Descripción del Cambio
00	Abril-05	Emisión Inicial
1.0	Agosto-06	



# ACCIONES PREVENTIVAS

**PROCEDIMIENTO**  
No. MPC-REP-853  
Revisión 1.0  
Hoja 2 DE 5  
Fecha AGO-06

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 1. Propósito

Establecer lineamientos y medios utilizados para identificar oportunidades de mejora al Servicio educativo, al proceso y al sistema de calidad, mediante la aplicación de acciones preventivas que disminuyan la posibilidad de aparición de no conformidades.

### 2. Alcance

Aplica desde el momento en que se detecta la presentación probable de una No Conformidad o situación indeseable, hasta el momento en que se comprueba el funcionamiento eficaz de la acción preventiva implantada.

### 3. Documentos aplicables

3.1. Manual de Calidad del **INSTITUTO CHAPULTEPEC** (MCC-ELE-08)

### 4. Generalidades

#### 4.1. Definiciones

- **Conformidad:** Cumplimiento con los requisitos especificados.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas potenciales de No Conformidades, defectos u otra situación, a fin de prevenir su ocurrencia.
- **Causa raíz:** elemento que genera una no conformidad real o potencial, o un producto no conforme.

#### 4.2. Responsabilidad / Autoridad

Es responsabilidad del Consejo Directivo, lograr que en todo el personal tenga clara conciencia de la diferencia entre prevenir la aparición de un problema y esperar a que aparezca para luego corregirlo.

Es responsabilidad de los propietarios de los procesos, el identificar la necesidad de acciones preventivas a partir de las fuentes de información o a partir de cualquier otra circunstancia y proponer las acciones preventivas que consideren adecuadas.

Es responsabilidad del personal, el detectar circunstancias o situaciones que ameriten un análisis y el desarrollo de acciones preventivas.



# ACCIONES PREVENTIVAS

**PROCEDIMIENTO**  
No. MPC-REP-853  
Revisión 1.0  
Hoja 3 DE 5  
Fecha AGO-06

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 5. Realización

#### 5.1. Identificación

La detección de la necesidad de una acción preventiva puede lograrse mediante el análisis de la información concerniente a:

- Datos sobre tendencias de los procesos
- Problemas con los proveedores
- Quejas y comentarios de los clientes
- Observaciones realizadas a través de las Auditorias Internas
- Revisión por el Concejo Directivo
- Variables de los procesos

Una vez detectada una No Conformidad potencial, es registrada en el apartado “Descripción de la No Conformidad” del “Reporte de No Conformidad” (FTO-DIR-01), la entregada al Representante de la Dirección por la persona que detecto la No Conformidad potencial para su identificación en el formato “Seguimiento a las acciones correctivas / preventivas” (FTO-DIR-03) así como determinar si afecta al Servicio educativo, al proceso o al sistema de calidad, le asigna el numero de folio.

#### 5.2. Distribución

El Representante de la Dirección, entrega el original del “Reporte de No Conformidad” (FTO-DIR-01), al propietario del proceso afectado, para su solución y conserva una fotocopia hasta que el responsable devuelva el original con la acción preventiva establecida, para iniciar su seguimiento.

#### 5.3. Identificación de datos

Las fuentes de información que serán utilizadas para detectar, analizar y eliminar las causas potenciales de las no conformidades al sistema de calidad, proceso y Servicio educativo que permitirán llevar a cabo acciones preventivas son:

- Procesos y actividades de trabajo que puedan afectar la calidad del servicio educativo.
- Resultados de análisis retrospectivos de acciones fuera de control.
- Resultados de auditorias internas y externas de calidad.
- Registros.
- Informe de encuestas.
- Análisis de fortalezas y debilidades.
- Revisión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Resultados de la revisión por el Consejo Directivo.
- Resultados de las mediciones de proceso.

Para proceder a analizar si un evento en particular es potencial de generar la No Conformidad, el propietario del Proceso, revisa que herramienta estadística utilizaría y si no, define como va a obtener los datos necesarios para orientar el análisis.

La información se debe presentar a través de datos graficados, de forma que se muestre un comportamiento o tendencia de la No Conformidad potencial.



# ACCIONES PREVENTIVAS

**PROCEDIMIENTO**  
No. MPC-REP-853  
Revisión 1.0  
Hoja 4 DE 5  
Fecha AGO-06

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 5.4. Investigación de la causa

Dependiendo del proceso seguido para la identificación de la No Conformidad, puede estarse en propiedad de conocer cuales son las causas de la posible No Conformidad. Si no es así, el responsable del proceso procederá a investigar la Causa Raíz de la No Conformidad con la ayuda de los datos y las herramientas estadísticas básicas. La Causa raíz quedará registrada en la sección "Investigación de la Causa Raíz" del "Reporte de No Conformidad" (FTO-DIR-01).

### 5.5. Acción preventiva

A continuación se procede a evaluar la necesidad y viabilidad de adoptar acciones preventivas, para que no se presente la No Conformidad, procediendo a registrar esto en la sección "Acción Preventiva" del "Reporte de No Conformidad" (FTO-DIR-01).

Se establecen cada una de las tareas a realizar, el Responsable y la Fecha para la cual estará terminada, de plantearse la necesidad de recursos adicionales el Representante de la Dirección definirá en que plazo o si es de inmediato que se cuenta con la asignación necesaria.

Se debe definir cuales son los resultados que permitan verificar que la acción preventiva se implementó efectivamente y que se bloquee la probabilidad de que se presentara una No Conformidad. Los resultados esperados pueden incluir los hechos o situaciones a verificar

### 5.6. Seguimiento / cierre

El propietario del Proceso afectado, informa los avances al auditor interno responsable del seguimiento, mostrando los registros que evidencien el cumplimiento de las actividades hasta su solución.

Cuando por causa de fuerza mayor no se haya realizado una actividad o solucionado una No Conformidad Potencial en la fecha estimada, el propietario del Proceso afectado informa al Representante de la Dirección las causas que propiciaron el retraso y las acciones que han de realizarse.

El auditor interno responsable del seguimiento designado por el Representante de la Dirección, llevará el seguimiento de la Acción Preventiva hasta su implementación, registrando en el "Reporte de No Conformidad" (FTO-DIR-01), dicho seguimiento en la sección "Fecha de Seguimiento / Firma del auditor".

Realizadas las actividades de seguimiento de la Acción Preventiva, el auditor responsable del seguimiento entrega el "Reporte de No Conformidad" al Representante de la Dirección quien lo firma, quedando de esta forma cerrado la No Conformidad potencial.

### 5.7. Informe

El Representante de la Dirección informa al Consejo Directivo, los avances o el cierre de los "Reportes de No Conformidad" de Acciones Preventivas levantados en los diferentes procesos a través del "Revisión por la Dirección" (FTO-DIR-02).



# ACCIONES PREVENTIVAS

**PROCEDIMIENTO**  
No. MPC-REP-853  
Revisión 1.0  
Hoja 5 DE 5  
Fecha AGO-06

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 6. Anexos

6.1. Anexo No. I	Reporte de No Conformidad	<a href="#">FTO-DIR-01</a>
6.2. Anexo No. II	Revisión de la dirección	<a href="#">FTO-DIR-02</a>
6.3. Anexo No. III	Seguimiento a las acciones correctivas / preventivas	<a href="#">FTO-DIR-03</a>