


Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Código:	PG-8.5.2-8.5.3-ACP	
		Revisión:	0	
Elaboró:	Coordinador de Calidad	Autorizo:	Delegado/a Estatal	
Firma:	Solo se firma en original	Firma:	Solo se firma en original	
Fecha de Autorización: 05 de diciembre de 2011				

1.0 RESPONSABLE

Coordinador de Calidad

2.0 PROPÓSITO

Favorecer la práctica de la mejora continua, a través del establecimiento e implementación de los lineamientos para generar **Acciones Correctivas** que favorezcan la no recurrencia y **Acciones preventivas** que favorezcan la no ocurrencia; de fallas potenciales en los procesos definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos definidos en el SGC del Conafe Michoacán, desde la definición de las acciones correctivas y/o preventivas, hasta el seguimiento y la verificación de la eficacia de dichas acciones.

4.0 OBJETIVO E INDICADORES DEL PROCESO N/A

5.0 BENEFICIARIO, REQUISITOS DEL BENEFICIARIO N/A


6.0 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS N/A

7.0 PRODUCTO Y REQUISITOS DEL PRODUCTO N/A

8.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

8.1 Las acciones correctivas, deberán emitirse a partir de las no conformidades, identificadas en la operación de los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, dependiendo de su criticidad e incidencia en los procesos, las cuales provengan del análisis de datos de:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Medición de la satisfacción del beneficiario (la Apec, incluyendo sus quejas).
- Medición del Ambiente de Trabajo.
- Productos no conformes.
- Seguimiento y medición de procesos y productos (Objetivo e indicadores de eficacia de los procesos, Requisitos del beneficiario, Requisitos del Producto).
- Revisión de la dirección.
- Inconsistencia de los proveedores.
- Incumplimiento de los objetivos de calidad.
- Quejas, Denuncias, Sugerencias, Peticiones y/o Felicitaciones.

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:	PG-8.5.2-8.5.3-ACP	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	0	
Fecha de Autorización: 05 de diciembre de 2011			

8.2 Las acciones preventivas deberán emitirse a partir de las observaciones, recomendaciones o desviaciones en la operación de un proceso o producto, que ponga en riesgo la adecuada operación del SGC. Dependiendo de la criticidad e incidencia en los procesos o productos declarados en el SGC y las cuales provengan de:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Medición de la satisfacción del beneficiario.
- Análisis de datos.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Revisión de la dirección.
- Otro.

8.3 Las acciones correctivas serán consideradas como concluidas una vez que haya sido verificada la eliminación de la causa de la no conformidad.

8.4 Las acciones preventivas serán consideradas como concluidas una vez que se haya llevado a cabo la acción propuesta y se verifique la eficacia de la acción en la prevención de fallas potenciales dentro del Sistema.

8.5 **Será responsabilidad del coordinador de calidad emitir y cerrar los requerimientos de acciones correctivas o preventivas, derivadas del seguimiento y medición de los procesos o del producto no conforme (PG-8.3-PNC) y de las revisiones de la dirección.**

Será responsabilidad del coordinador de calidad verificar la efectividad de las acciones correctivas y/o preventivas que se implanten al interior de la misma, así como de emitir y cerrar los requerimientos de acciones correctivas.


8.6 Cuando la detección de alguna no conformidad potencial es resultado de la aplicación de alguna auditoría interna, será responsabilidad del auditor líder emitir y cerrar las acciones preventivas, de conformidad con lo señalado en el Procedimiento Gobernador de Auditorías Internas de Calidad (PG-8.2.2-AI), y en los registros de este procedimiento Formatos: (FO-8.5.2-8.5.3-ACP-01), **(FO-8.5.2-8.5.3-ACP-02)** y **(FO-8.5.2-8.5.3-ACP-03)**.

8.7 Será responsabilidad del responsable del proceso en que se detecta la no conformidad, vigilar la aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas, así como coordinar, administrar y dar seguimiento a las mismas.

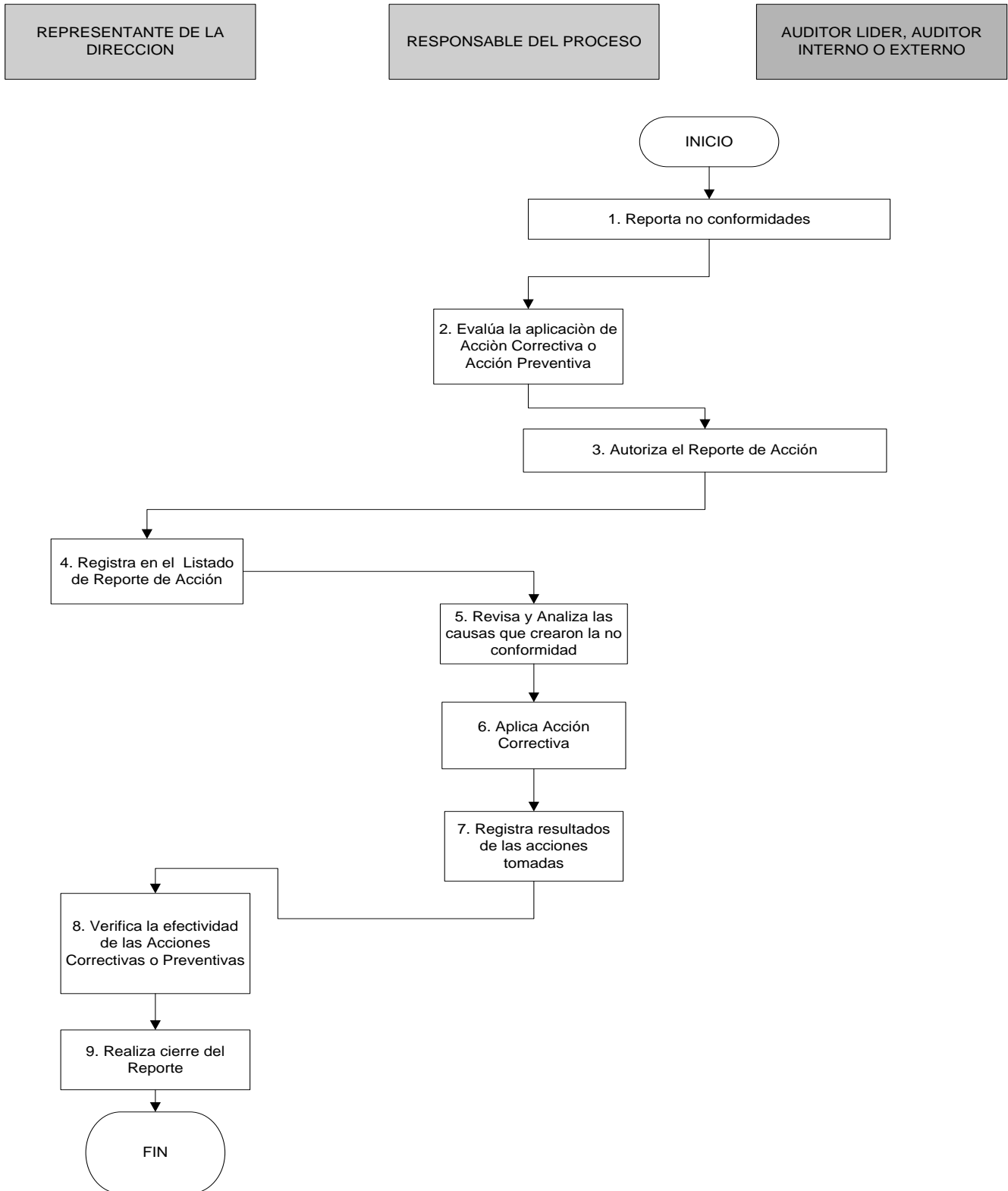
8.8 Las acciones correctivas o preventivas serán consideradas como concluidas o cerradas una vez que haya sido verificada la eliminación de la causa de la no conformidad con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. La acción correctiva quedará sustentada con evidencia objetiva adjuntada al formato del Reporte de Acción **(FO-8.5.2-8.5.3-ACP-01)**.


8.9 El responsable de la conservación y almacenamiento de los Reportes de Acción (Acciones Correctivas) y (Acciones Preventivas), así como de las evidencias correspondientes, será el coordinador de calidad, procurando que el responsable de la acción correctiva y/o preventiva, tenga copia de la misma.

8.10 Con la finalidad de demostrar que una acción correctiva fue consistente y efectiva, se realizará un seguimiento a las mismas en futuras auditorías internas.

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: PG-8.5.2-8.5.3-ACP	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión: 0	
Fecha de Autorización: 05 de diciembre de 2011		

9.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:	PG-8.5.2-8.5.3-ACP	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	0	
Fecha de Autorización: 05 de diciembre de 2011			

10.0 DESCRIPCIÓN

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Reporta no conformidades	1.1 Reporta al responsable del proceso correspondiente, las no conformidades detectadas en el SGC mediante la emisión de un Reporte de Acción, registrando los datos requeridos en la parte I "Emisión" (FO-8.5.2-8.5.3-ACP-01).	Responsable del Proceso, Auditor Líder, Auditor Interno o Externo
2. Evalúa la aplicación de Acción Correctiva o Acción Preventiva	2.1 Revisa las no conformidades. 2.2 Determina las causas de las no conformidades. 2.3 Evalúa la aplicación de Acción Correctiva o Acción Preventiva; con base a la criticidad, incidencia y complejidad de la no conformidad y validación de la no conformidad.	Responsable del Proceso
3. Autoriza el Reporte de Acción	3.1 Autoriza la aplicación del Reporte de Acción en coordinación con el Auditor Líder, Representante de la Dirección, Auditor Interno. En apego a las políticas, autorizando o rechazando según sea el caso.	Responsable del Proceso
4. Registra en el listado Reporte de Acción	4.1 Registra en el listado de Reporte de Acción y asigna el folio consecutivo para su control (FO-8.5.2-8.5.3ACP-02).	Representante de la Dirección
5. Revisa y analiza las causas que crearon la no conformidad	5.1 Revisa y analiza, con base en registros, las causas que crearon la no conformidad, estableciendo a su vez la acción correctiva o preventiva, y cuando sea necesario se basa en el formato de análisis de causas para la solución del Reporte de Acción (FO-8.5.2-8.5.3-ACP-03) y registra en la parte II "Análisis y solución de la(s) no conformidad(es)" del formato (FO-8.5.2-8.5.3-ACP-01); estableciendo, cuando sea necesario, un programa de actividades y compromisos en los que se indican acciones, responsables y fechas propuestas. Nota: El tiempo máximo para realizar el análisis de las causas y realizar el programa de actividades y compromisos no deberá exceder de 10 días hábiles, a partir de la fecha en que se publiquen o se den a conocer resultados que sean motivo para plantear un Reporte de Acción Correctiva o Preventiva .	Responsable del Proceso
6. Aplica Acción Correctiva	6.1 Aplica bajo control las acciones correctivas.	


Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:	PG-8.5.2-8.5.3-ACP	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	0	
Fecha de Autorización: 05 de diciembre de 2011			

7. Registra resultados	7.1 Registra los resultados de las acciones tomadas en la parte III "Verificación de la eficacia de la acción correctiva o preventiva" del formato (FO-8.5.2-8.5.3-ACP-01).	Responsable del Proceso
8. Verifica la efectividad de las Acciones Correctivas o Preventivas	8.1 Con base a las fechas de cumplimiento de las acciones correctivas o preventivas se verifica que hayan sido efectivas con respecto a la no conformidad, para incorporar nuevas contramedidas que resultaron efectivas para solucionar los problemas en los procedimientos, planes de calidad y documentos involucrados. 8.2 El seguimiento podrá ser realizado por medio de auditorías internas, así como la comprobación de las acciones realizadas en apego al seguimiento de las fechas compromiso para realizar o aplicar las acciones.	Representante de la Dirección
9. Realiza cierre del Reporte	9.1 Una vez realizado el registro de la evidencia sobre la verificación de la eficacia de la acción correctiva o preventiva; se procederá al cierre del Reporte, registrándolo en la parte IV "Cierre de la no conformidad" del formato (FO-8.5.2-8.5.3-ACP-01).	

11.0 RECURSOS, REQUISITOS DE LOS RECURSOS Y PROVEEDORES N/A

12.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No.	Nombre y/o identificación	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento	Código (cuando aplique)
1	Procedimiento gobernador para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones.	Contraloría social	Todo el personal	PG-7.2.3.-AQ
2	Procedimiento gobernador para medición de la satisfacción de la APEC	Coordinador de Calidad	Todo el Personal	PG-8.2.1-APEC
3	Procedimiento gobernador para auditoría interna	Coordinador de Calidad	Personal de cada uno de los procesos	PG-8.2.2-AI
4	Procedimiento gobernador producto no conforme	Coordinador de Calidad	Personal de cada uno de los procesos	PG-8.3-PNC
5	Plan de calidad para la promoción y captación de aspirantes a instructor comunitario.	Coordinador de Calidad	Personal con participación directa en el proceso	PC-6.2-PC
6	Plan de calidad para la planeación y distribución de materiales y mobiliario	Coordinador de Calidad	Personal con participación directa en el proceso	PC-7.1-DM
7	Plan de calidad para Control Escolar	Coordinador de Calidad	Personal con participación directa en el proceso	PC-7.1-CE
8	Plan de calidad para la formación de figuras docentes	Coordinador de Calidad	Personal con participación directa en el proceso	PC-7.1-FFD
9	Procedimiento operativo para el pago de apoyos económicos	Coordinador de Calidad	Personal con participación directa en el proceso	PO-6.1-AE

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:	PG-8.5.2-8.5.3-ACP	
	Revisión:	0	
Fecha de Autorización: 05 de diciembre de 2011			

13.0 PUNTOS DE CONTROL N/A

14.0 REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Lugar de almacenamiento	Código (cuando aplique)	Disposición
Reporte de Acción	Mientras no haya modificación	Coordinador de Calidad	Oficina de la Coordinación de Calidad	FO-8.5.2-8.5.3-ACP-01	Se destruye
Listado de Reporte de Acción	Mientras no haya modificación			FO-8.5.2-8.5.3-ACP-02	Se destruye
Análisis de causas para la solución del Reporte de Acción	Mientras no haya modificación			FO-8.5.2-8.5.3-ACP-03	Se destruye

15.0 GLOSARIO

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación potencialmente indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

Emisor: Persona que solicita una acción correctiva o preventiva; puede ser o no un auditor interno.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado en el SGC.

Problema: Conjunto de causas que evitan o dificultan la consecución de algo.

Receptor: Persona que recibe el requerimiento de acción correctiva.

Requerimiento de Acción Correctiva: Solicitud de la acción correctiva de alguna actividad con el fin de eliminar la causa de la no conformidad presentada.

Verificación: Actividad realizada para comprobar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implantadas.

Abreviaturas:

NC = No Conformidad

AC= Acción Correctiva

AP= Acción Preventiva

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código:	PG-8.5.2-8.5.3-ACP	 CONAFE Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	0	
Fecha de Autorización: 05 de diciembre de 2011			

16.0 CAMBIOS A ESTA VERSIÓN N/A (se trata de la primer revisión que integra en un sólo procedimiento Acciones Correctivas y Acciones Preventivas inicialmente se documentaron como procedimientos por separado).

Número de revisión inmediata anterior	Fecha de autorización de la versión inmediata anterior	Descripción del cambio
0	12 de julio de 2005	<p>Se fusiona a un solo procedimiento que incluya Acciones Correctivas o acciones Preventivas, para su tratamiento según sea el caso.</p> <p>El Propósito y el Alcance se adecuan para atender a Acciones Correctivas o Acciones Preventivas.</p> <p>La política 8.1 incluye otros elementos que permiten el análisis de datos para generar acciones correctivas.</p> <p>Se incluye la política 8.2 respecto a los documentos y/o elementos que pueden facilitar el análisis de datos para plantear acciones preventivas.</p> <p>Se incluye la política 8.4 para clarificar cuando “x” Acción Preventiva es considerada como eficaz una vez verificada su aplicación y los resultados que refleja.</p> <p>Se adaptan los formatos FO-8.5.2-8.5.3-ACP-01, FO-8.5.2-8.5.3-ACP-02 y FO-8.5.2-8.5.3-ACP-03, en correspondencia al Procedimiento.</p> <p>En la política 8.5 se detalla la responsabilidad del Coordinador de Calidad en la verificación de las acciones, así como en emisión y cierre de las no conformidades.</p> <p>Se agrega la política 8.6 que señala la responsabilidad de quien funja como auditor líder en cuanto a las Auditorías internas; para emitir y cerrar las acciones en apego al procedimiento gobernador de Auditorías Internas y otros registros como formatos derivados de este procedimiento.</p> <p>En la política 8.7 se precisa la responsabilidad del encargado del proceso en que se identifica la no conformidad para vigilar, administrar y controlar las acciones que se decidan aplicar.</p> <p>En la política 8.9, se precisa la responsabilidad del Coordinador de Calidad en el resguardo de los Reportes de acción y de las evidencias de las acciones aplicadas.</p>