

INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento nos permite conocer la metodología apropiada para determinar las no conformidades potenciales y el origen de sus causas, en él(los) proceso(s) del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de Calidad del Sector Turismo, recopilando toda la información necesaria para definir la forma de actuar, las acciones necesarias que se deben de tomar y registrar todos los resultados para tener un historial de las causas.

El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo, los responsables y personal involucrado de cada Comité de Calidad deberán asegurar que se utiliza la acción preventiva como una herramienta para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. La acción preventiva debe determinar que la evaluación de los efectos potenciales de la importancia del(os) problema(s) deberá hacerse en términos a efecto de que sean las apropiadas a los efectos de los problemas potenciales



Código: PR-500.00-04

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 2 de 13

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.

1.- PROPÓSITOS.

- Establecer una metodología apropiada para el Sector Turismo que tenga como finalidad el tomar acciones preventivas.
- Identificar y determinar las causas potenciales que originan las no conformidades.
- Evaluar, determinar e implementar las acciones preventivas necesarias para asegurarse que las no conformidades potenciales vuelvan a ocurrir.
- Registrar y revisar si los resultados de las acciones preventivas tomadas fueron las efectivas, mediante revisión de las acciones tomadas.

2.- ALCANCE.

- Este procedimiento deberá aplicar a toda actividad que genere una acción preventiva en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de Calidad del Sector Turismo.

3.- REFERENCIAS.

- La elaboración de este procedimiento se fundamenta en el punto 8.5.3. del "Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo" (MGC-500.00.01), en el Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-500.00-01) y punto 8.5.3. de la Norma "Sistema de Gestión de la Calidad" (ISO 9001:2000).



Código: PR-500.00-04

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 3 de 13

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.

4.- RESPONSABILIDADES.

- El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Dirección General Adjunta de Procesos de Calidad), será el responsable de elaborar, modificar, actualizar y vigilar la aplicación de este procedimiento.
- El Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial), será responsable de la revisión del presente procedimiento.
- El Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad de la Sector Turismo (Subsecretario de Innovación y Calidad), será responsable de aprobar el procedimiento y solicitar su revisión cuando lo considere necesario.
- Las responsabilidades específicas de operación se describen en el punto 6 del presente procedimiento. (Diagrama de flujo y descripción de actividades).
- El Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad deberá tomar las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales.
- El Responsable de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo deberá compilar en el Control de Acciones Correctivas Preventivas (FO-500.00-05) de todos los procesos que alcance el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es responsabilidad de toda aquella persona que emita una acción preventiva dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, aplicar y cumplir todos los lineamientos tanto de contenido, como de forma indicados en este procedimiento.



Código: PR-500.00-04

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 4 de 13

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.

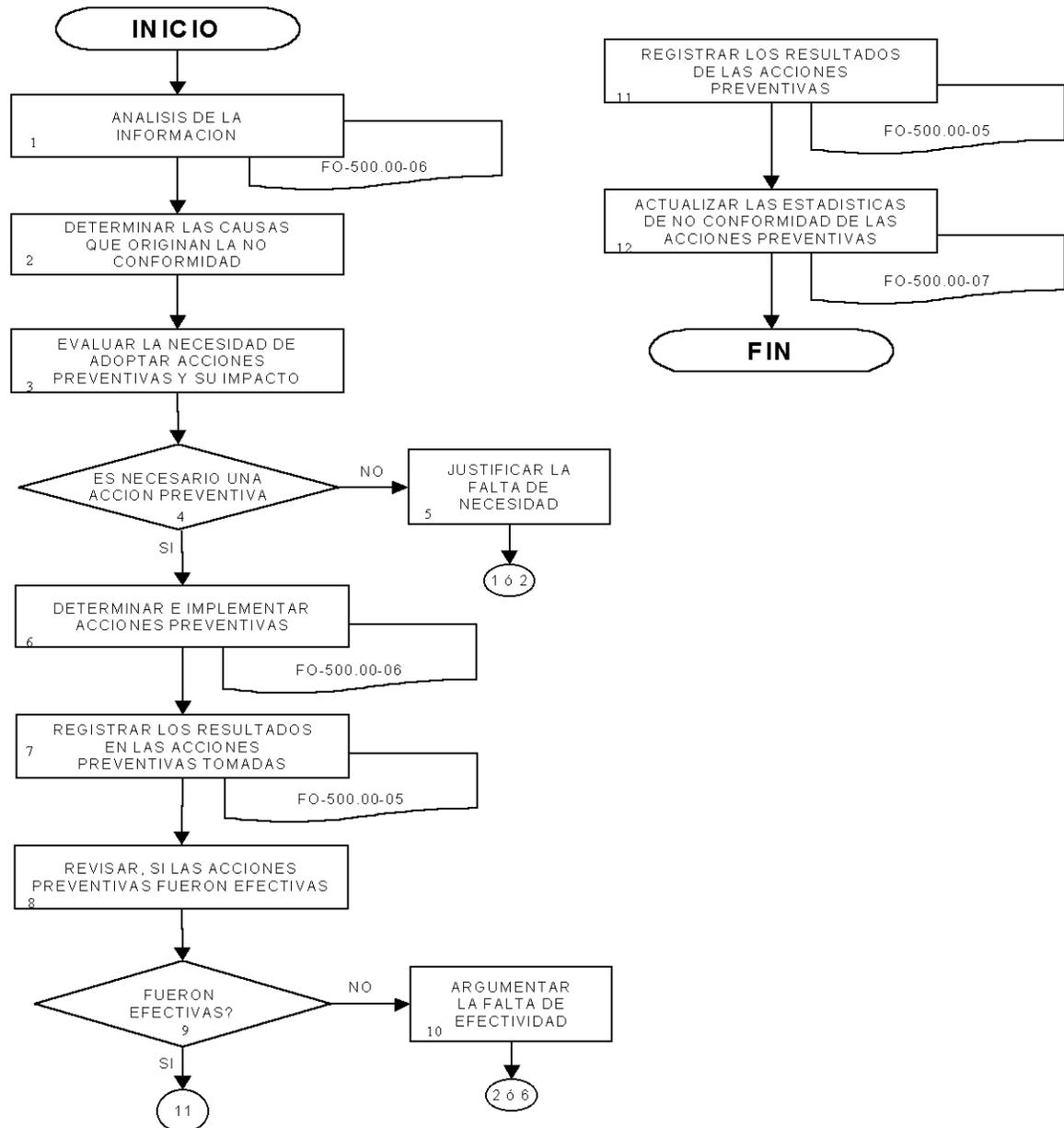
5.- DEFINICIONES

- **No conformidad.-** Incumplimiento de un requisito
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **R.D.C.E.:** Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector de Turismo.
- **R.D.I.:** Representante de la Dirección Institucional
- **P.C.C:** Presidente de cada Comité de Calidad.
- **R.D.C.C.:** Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad.
- **R.A.C.C.:** Responsable del Area de cada Comité de Calidad.

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.

6.- MÉTODO DE TRABAJO

6.1. Diagrama de flujo





Código: PR-500.00-04

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 6 de 13

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.

6.2. Descripción de actividades

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	R.D.C.E. R.A.C.C., R.D.C.C. y Personal Involucrado.	<p>Realizan un análisis de la información existente (Estadísticas, Análisis de datos, etc.) en un tiempo establecido por cada Comité de Calidad de acuerdo al comportamiento de su(s) proceso(s) y las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad y determinan la necesidad de solicitar una acción preventiva en base a la detección de una no-conformidad potencial.</p> <p>Deben llenar la forma de Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (FO-500.00-06) para asentar el inicio de una Acción Preventiva</p> <p>Nota: La solicitud y el control de Acciones Correctivas /Preventivas se irá completando durante el procedimiento y es indispensable que se llene cada espacio en la etapa adecuada.</p>	“Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva” (FO-500.00-06)
2	R.A.C.C. R.D.C.C.	<p>El responsable de cada actividad, analiza todas las posibles causas que pudieran originar la no-conformidad o la problemática en cuestión mediante las técnicas y modelos para resolver problemas que sean adecuados a su naturaleza y/o complejidad</p> <p>En la determinación de la(s) causa(s), en ocasiones es útil e incluso necesario la participación de personas externas o indirectamente relacionadas con el área del responsable.</p>	
3	R.A.C.C R.D.C.C.	<p>Sintetizan la información obteniendo una plataforma de partida para evaluar la necesidad de adoptar acciones preventivas para proponer soluciones y/o mejoras.</p> <p>Se pueden utilizar las técnicas de Análisis de Problemas como herramienta general, pero podría recurrirse, en caso de que fuese necesario, a técnicas más específicas para solución de problemas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnica de Decisión Forzada ✓ Técnicas Estadísticas Específicas <p>Hacen propuestas encaminadas a encontrar la causa de la no-conformidad potencial o de la problemática, analizando el impacto o efecto que surtirá contemplando los procesos que estén interrelacionados, el tiempo estimado en que se implantará y los recursos que deben destinarse para ello.</p>	
4	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Deciden si las acciones preventivas son necesarias. En caso de que no sean necesarias pasar al punto 5 y si son las necesarias deberán continuar con el punto 6.	



Código: PR-500.00-04

Revisión: 0

Fecha: 21-08-02

Página 7 de 13

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
5	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	En caso de que la propuesta no sea necesaria por algún motivo, se debe justificar la falta o la no-necesidad de una acción preventiva y deberán pasar al punto 1 ó 2.	
6	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Determinan e implementan la(s) acción(es) preventiva(s) previamente aprobada de las actividades o procesos relacionadas directa o indirectamente con la problemática o no-conformidad potencial en cuestión. Actualizan lo correspondiente en el formato "Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva", FO-500.00-06.	"Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva" (FO-500.00-06)
7	R.A.C.C, R.D.C.C.	Registran los resultados de la implantación de las acciones preventivas tomadas en el formato "Solicitud de Acción de Correctiva y Preventiva (FO-500.00-06).	"Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva" (FO-500.00-06)
8	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Cotejan lo estipulado con los efectos potenciales que produjo la acción preventiva, se verifica y confirma si fueron efectivas.	
9	R.A.C.C, R.D.C.C.	Si las acciones preventivas necesarias no fueron efectivas deberán pasar al punto 10 y en el caso de ser efectivas continúan con el punto 11.	
10	R.D.C.C.	Si las acciones correctivas no fueron efectivas deberán argumentar la falta de efectividad y deberá pasar al punto 2 ó 6.	
11	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Se dan a la tarea de registrar los resultados obtenidos por la acción preventiva efectiva realizada en el Formato "Control de Acciones Correctivas / Preventivas" (FO-500.00-05). A fin de que se identifique de manera específica el proceso, la problemática, la acción preventiva y, a manera de reseña, la forma y en que medida es beneficiado tanto el cliente interno como el externo.	Control de Acciones Correctivas / Preventivas (FO-500.00-05)
12	R.D.C.C. y Personal Involucrado.	Es indispensable que se mantengan los registros y comuniquen las acciones preventivas de manera que sean un antecedente en el cual basarnos cuando sea necesaria una Acción Preventiva. Se deberán registrar las acciones correctivas de la no-conformidad en el formato "Estadísticas de Acciones Correctivas / Preventivas" (FO-500.00-07).	Estadística de Acciones Correctivas / Preventivas (FO-500.00-07)

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.

7.- REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título	Responsable de su Custodia	Revisión	Retención	Disposición
FO-500.00-05	"Control de Acciones Correctivas / Preventivas"	R.D.C.E.	0	1 año	Desechar
FO-500.00-06	"Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva"	R.D.C.E.	0	1 año	Desechar
FO-500.00-07	"Estadísticas de Acciones Correctivas / Preventivas"	R.D.C.E.	0	1 año	Desechar

8.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Comentarios
0	21-08-2002	SE EMITE EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE OBSERVANCIA GENERAL PARA EL SECTOR TURISMO

9.- ANEXOS

Anexo No.	Descripción	Código
1	"Control de Acciones Correctivas / Preventivas"	FO-500.00-05
2	"Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva"	FO-500.00-06
3	"Estadísticas de Acciones Correctivas / Preventivas"	FO-500.00-07

10.- CUADRO DE FIRMAS

Nombre	Puesto	Firma
Lic. Alejandro del Conde Ugarte.	Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Enrique González Tiburcio.	Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Mario Palma Rojo.	Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad.	

CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

No. de S.A.C./P.	FECHA	TIPO		CLASIFICACIÓN			DIRECCIONES					ORIGEN		SEGUIMIENTO						
		Correctiva	Preventiva	Intención	Documento no implementado	Documento no cumple con los objetivos.	R. D. C. E.	R. D. C.	R. A. C. C.	P. C. T.	Otras	Quejas	Auditoria	Proceso	Investigación de la Causa	Diseño de Acción C. / P.	No se realizó Bien la Implantación	Diseño Inadecuado	Causa mal Justificada	Cierre

ELABORO: _____
 REVISION: _____

FECHA: _____
 REFERENCIA PROCEDIMIENTO: _____

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

ELABORADO POR:

FECHA:

Procedimiento:

No. de Control:

Fecha:

No conformidad:

Observación:

Requiere Acción Correctiva:

Requiere Acción Preventiva:

Reincidente: si no

Problema relacionado con:

Procesos

Sistema de Calidad

Bienes/Servicios en Proceso

Otros

Especificar:

Origen:

Auditoría de Calidad

Reclamo del Cliente

Revisión del Sistema de Calidad

Inspección en Proceso

Inspección Final

Otros

Especificar:

Reportado por:

Autorizado por:

Nombre: Puesto:	Nombre: Puesto:
FIRMA	FIRMA

Asignado para:

Nombre: Puesto: Fecha:	Firma
------------------------------	-------

Se acordó culminación del Plan de Acción en _____ días hábiles.

Para ser llenado por la persona que elabora la solicitud

Descripción del problema (No conformidad) Correctiva / Preventiva.
Causa (s) posible (s)
Curso de acción recomendado

Para ser llenado por el Responsable del Area.

Causa(s) encontrada (s) (Análisis Formal.		
Acción (es) correctiva (s) Inmediata (s) (Corrección)	Responsable	Fecha de Compromiso
Acción (es) correctiva/preventiva definitivas	Responsable	Fecha de Compromiso
Resolución de la Implementación Acción	Efectiva	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

No. de Revisión:

Referencia procedimiento:

ESTADÍSTICAS DE NO CONFORMIDADES DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

Estadísticas del _____ al _____ Elaboró: _____
 No Conformidades de la No. _____ a la _____ Fecha: _____
 Reportes de probable SAC/P: Recibidos Aceptadas Rechazados
 Tipos de No Conformidad: Intención Implantación Efectividad

Origen de las No conformidades o SAC/P

PROCESO	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6

Seguimiento de las Acciones Correctivas / Preventivas por mes

Comportamiento	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Investigación de la Causa						
Diseño de Acción C/P						
No se realizó bien la implantación						
Diseño Inadecuado						
Causa Mal Justificada						
Cierre						

Distribución de No Conformidades por Intención – Documento no implementado – Documento no cumple con los objetivos.

Resolución de Acciones Correctivas / Preventivas.

No. de Revisión:

Ref. procedimiento:

