

Código: PRCG8-04

Referencia: 8.5.3

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 1 de 6



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Rejilla de Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio
04	Actualización en el apartado VI, punto 1
05	"Cambio de imagen institucional por el relevo de la Administración Gubernamental".

Elaboró:

Revisó:

LCP y AP Estela Edith López Domínguez
Encargada de Gestión de la Calidad

Firma

Mtro. José Pedro López Morales
Líder del Sistema de Gestión de la Calidad

Firma

Aprobó:

Lic. Aldo Araujo Martínez
Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad

Firma

Código: PRCG8-04

Referencia: 8.5.3

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 2 de 6

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

I. OBJETIVO

Implantar la metodología para adaptar Acciones Preventivas, que eliminen las causas que originen las No Conformidades Potenciales detectadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno y prevenir su ocurrencia.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación de las No Conformidades potenciales hasta la verificación de la eficacia de las Acciones Preventivas y el cierre de las No Conformidades potenciales.

III. RESPONSABILIDADES

1. Es compromiso del Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad asegurar que se establezca y se apruebe el Procedimiento para Acciones Preventivas dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Es compromiso del Líder del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno, revisar la actualización del presente procedimiento.
3. Es compromiso del Encargado de la Gestión de la Calidad actualizar el presente procedimiento.
4. Es compromiso del personal auditable cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

IV. REFERENCIA

NMX-CC-9001-IMNC-2008, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno. POSG4-01.

Manual del Proceso de Seguimiento, Medición y Mejora de la Gestión Pública
POSG8-01.

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Véase "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno". POSG4-01.



Código: PRCG8-04

Referencia: 8.5.3

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 3 de 6

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

VI. DESARROLLO

La Secretaría de Gobierno toma acciones para eliminar la causa de No Conformidades potenciales con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Las No Conformidades potenciales pueden ser resultado de quejas del usuario, auditorías y seguimiento y medición del proceso.

▪ Quejas del usuario.

Criterios para tomar una Acción Preventiva, derivado de una queja del usuario:

- Cuando existe una queja del usuario.

Desarrollo:

1. El Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública identifica a través de las quejas la No Conformidad Potencial y la clasifica como una Acción Preventiva, misma que es enviada al Gestor del Proceso Clave. Se tienen 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente la identificación de la queja para presentar el Plan de Acciones Preventivas. ***Así mismo se registra y controla la(s) Acción(es) Preventiva(s) en formato libre, detallando su origen, responsable de su atención y el estatus correspondiente***
2. El Gestor del Proceso Clave recibe la queja que ha sido clasificada como Acción Preventiva, dando paso a elaborar la descripción de la No Conformidad Potencial apartados 1 y 2 del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, con el propósito de determinar y documentar la(s) Causa(s) Raíz apartado 3 del mismo formato. Apoyándose en la técnica implementada y aprobada en formato abierto por la Coordinación del SGC.
3. Una vez que se ha llegado a la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave establece las acciones inmediatas Apartados 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, dando lugar al llenado "Plan de Acciones" del mismo formato, el cual es turnado al Líder del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión. Considerando el instructivo para el llenado del formato de plan de acciones preventivas código FOCG-8-12.
4. En caso de que el formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, no cumplan con los requisitos estipulados el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad regresa el documento al Gestor del Proceso Clave para su corrección, en caso contrario, dicho formato es turnado al Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad para su autorización.
5. Una vez autorizado el Plan de Acciones Preventivas, el Gestor del Proceso Clave asegura la implementación de las acciones planeadas, y envía copia del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, al Responsable de Auditoría para su conocimiento y seguimiento, una vez que se haya eliminado y/o controlado la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del

Código: PRCG8-04

Referencia: 8.5.3

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 4 de 6

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Proceso Clave solicita por oficio en formato abierto al Responsable de Auditoría el cierre de la No Conformidad.

Auditorías.

Criterios para tomar una Acción Preventiva, derivada del Reporte Final de Auditoría:

- Las Observaciones.

Desarrollo:

- El Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad, envía el Reporte Final de Auditoría Interna de Calidad al Gestor del Proceso Clave, y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la observación para que, en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la recepción del reporte, presente el análisis y el Plan de Acciones Preventivas correspondiente. **Así mismo se registra y controla la(s) Acción(es) Preventiva(s) en formato libre, detallando su origen, responsable de su atención y el estatus correspondiente**
- El Gestor del Proceso Clave y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la observación recibe y conoce en su totalidad el Reporte Final de Auditoría Interna de Calidad, y documenta la descripción de la incidencia apartados 1 y 2 del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, con el propósito de determinar y documentar la(s) Causa(s) Raíz apartado 3. Apoyándose en la técnica implementada y aprobada en formato abierto por la Coordinación del SGC.
- Una vez que se ha llegado a la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la observación establece las acciones inmediatas Apartados 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, dando lugar al llenado "Plan de Acciones" del formato, mismo que es turnado al Líder del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión. Considerando el instructivo para el llenado del formato de plan de acciones preventivas código FOCG-8-12.
- Es caso de que el formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12 no cumpla con los requisitos estipulados en el mismo, el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad regresa el documento al Gestor del Proceso Clave y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la observación para su corrección, en caso contrario, dicho plan es turnado al Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad para su autorización.
- Una vez autorizado el formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, se turna el documento original al Gestor del Proceso Clave, y/o Responsables de los

Código: PRCG8-04

Referencia: 8.5.3

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 5 de 6

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la observación, asegura la implementación de las acciones planeadas y envía copia del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12 al Responsable de Auditoría para su conocimiento y seguimiento, una vez que se haya eliminado y/o controlado la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave, y/o Responsables de los Procesos Estratégicos y de Apoyo, responsable de atender la observación, solicita por oficio en formato abierto al Responsable de Auditoría el cierre de la No Conformidad.

▪ Seguimiento y medición del proceso.

Criterios para tomar una Acción Preventiva, derivado del seguimiento y medición del Proceso:

Quando el promedio semestral y anual del Objetivo Estratégico y Táctico, según sea el caso, conforme a los criterios de semaforización se encuentra en "Amarillo".

Objetivos Estratégicos y Táctico:

Desarrollo:

1. El Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Líder del Sistema de manera semestral y/o anual da a conocer el promedio del Objetivos Estratégicos y Táctico en la Reunión de Revisión por la Dirección; y por oficio en formato abierto solicita la participación del Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo, para analizar los resultados que se encuentran en estatus de "Amarillo" conforme a los criterios de semaforización establecidos en el Proceso de Seguimiento, Medición y Mejora de la Gestión Pública. Se tienen 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la identificación del estatus del Objetivo en "Amarillo" para presentar el Plan de Acciones Preventivas.
2. El Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo, revisan los resultados con el propósito de elaborar la descripción del problema Apartado 1 y 2 del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, y determinar la(s) Causas(s) Raíz apartado 3, del mismo formato. Apoyándose en la técnica implementada y aprobada en formato abierto por la Coordinación del SGC.
3. Cuando se ha llegado a la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo establecen acciones inmediatas Apartados 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, dando lugar al llenado "Plan de

Código: PRCG8-04

Referencia: 8.5.3

Fecha de Revisión: mayo de 2017

Versión: 05

Hoja: 6 de 6

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

Acciones" del mismo formato, mismo que es turnado al Líder del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión. Considerando el instructivo para el llenado del formato de plan de acciones preventivas código FOCG-8-12

4. Es caso de que el formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12 no cumpla con los requisitos estipulados en el mismo, el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad regresa el documento al Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo para su corrección, en caso contrario, dicho plan es turnado al Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad para su autorización.
5. Una vez autorizado el formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12, se turna el documento original al Gestor del Proceso Clave, y/o Encargados de los Procesos de Apoyo, asegura la implementación de las acciones planeadas y envía copia del formato Plan de Acciones Preventivas código FOCG8-12 al Responsable de Auditoría para su conocimiento y seguimiento, una vez que se haya eliminado y/o controlado la(s) Causa(s) Raíz, el Gestor del Proceso Clave y/o Encargados de los Procesos de Apoyo, solicita por oficio en formato abierto al Responsable de Auditoría el cierre de la No Conformidad.

VII. ANEXOS:

Formato Plan de Acciones Preventivas..... FOCG8-12