

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	P-001
	PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN 06
	ACCION PREVENTIVA	FEBRERO 2014

OBJETIVO:

Identificar y solucionar las causas de las posibles “No Conformidades” que se puedan presentan durante la prestación de los servicios de INFI-MANIZALES y las posibles “No Conformidades” del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE:

Todos los funcionarios que realicen actividades que tengan que ver directamente con la prestación del servicio de los procesos de INFI-MANIZALES.

DEFINICIONES:

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

No conformidad potencial: Cualquier posible incumplimiento de un requisito específico.

CONTENIDO:

Las Acciones Preventivas pueden derivarse de hallazgos en el desarrollo de diferentes actividades del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Revisiones por la Gerencia,
- Selección y Evaluación de Proveedores,
- Encuestas de Satisfacción de los Clientes,
- Medición de Indicadores,
- Resultados de Autocontrol de las actividades descritas en los Planes de Calidad,
- Resultados de Auditorías Internas de Calidad.

Para la medición de los Indicadores de los Objetivos de Calidad generales del Sistema y los objetivos de cada uno de los procesos, se realizan mediciones según las periodicidades definidas y se hacen consolidados que permiten definir las tendencias de los resultados obtenidos. Cuando estas tendencias muestren que los resultados tienden a estacionarse o disminuyen aunque se encuentren todavía dentro de los rangos aceptables, se emprenden acciones preventivas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	P-001
	PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN 06
	ACCION PREVENTIVA	FEBRERO 2014

En el momento que se tenga identificada una no conformidad potencial, la persona encargada según el caso procede a diligenciar el Formato MA-08, así:

- Registra la fecha del hallazgo, determina la fuente de la cual lo obtuvo y describe la no conformidad potencial.
- Determina las posibles causas mediante el método de los 3 POR QUÉ.
- Después de tener claramente definidas las causas, se dejan establecidas las acciones a tomar para eliminar o mitigar el riesgo de aparición de la No Conformidad y la fecha en la cual se realizarán las acciones que buscan que el problema no se presente.
- Finalmente se hace un seguimiento en el cual se determina la eficacia de las acciones tomadas verificando que el posible problema no se presentó. Si por el contrario, la No Conformidad se ha presentado, se debe iniciar el proceso como se describe en el procedimiento P-003 de No Conformidades y Acciones Correctivas.

REVISÓ Nombre: William Naranjo Quintero Cargo: Representante de Gerencia en el SGC Firma:	APROBÓ Nombre: Guillermo Pineda Perdomo Cargo: Gerente General Firma:
---	---

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN