



# Manual de Procedimientos de Acciones Preventivas y Correctivas (P-APC-008)

SGC  
PARA LA  
ADMINISTRACIÓN  
DE PROYECTOS DE  
INVESTIGACIÓN Y  
TRANSFERENCIA  
DE TECNOLOGÍA  
FORESTAL  
AGRÍCOLA Y  
PECUARIO



ER-0054/2014



ES-0054/2014

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN-----	3
2.- OBJETIVO -----	4
3.- ALCANCE -----	5
4.- TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES-----	6
5.- MARCO JURÍDICO-----	7
6.- DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES -----	9
6.1.- Comité Nacional de Calidad del INIFAP-----	9
6.2.- Representante de Calidad -----	9
6.3.- Responsable (s) asignado (s) para implantar acciones de mejora-----	9
7.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO -----	10
7.1.- Detección de Problemas Potenciales o No Conformidades -----	10
7.2.- Análisis y determinación de causas y Acciones Preventivas o Correctivas --	11
7.3.- Asignación y Registro -----	12
7.4.- Seguimiento y Conclusión-----	14
8.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS-----	15
9.- REFERENCIAS-----	16
10.- ANEXOS-----	17

COPIA NO CONTROLADA

## 1. INTRODUCCIÓN.

Un compromiso hacia la mejora continua es la detección de áreas de oportunidad a través de los “problemas potenciales” o “no conformidades” derivados en el quehacer institucional y que afectan de manera directa o indirecta la calidad de los productos finales de la investigación o la eficacia de los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo que están involucrados para dar cumplimiento al mandato institucional.

Conforme a un análisis de las posibles causas raíz de los “problemas potenciales” o “no conformidades”, obtenidas de diversas fuentes de información establecidas en el comportamiento y la revisión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la verificación del cumplimiento de los objetivos de calidad, se determinan las Acciones Preventivas o Correctivas y se generan planes de acción con responsables de su ejecución hasta su conclusión.

COPIA NO CONTROLADA

## 2. OBJETIVO.

Describir las actividades necesarias para la identificación, análisis, determinación, tratamiento y solución de los “problemas potenciales” o “no conformidades”, para la implementación de las Acciones Preventivas o Correctivas que de ellas se deriven, con el fin de prevenir y eliminar las causas de acontecimientos no deseados que son detectados mediante los canales establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

COPIA NO CONTROLADA

### **3. ALCANCE.**

Estas actividades aplican a los “problemas potenciales” y a las “no conformidades” detectados, que se relacionan con los productos o servicios comprometidos con los clientes, socios, usuarios y beneficiarios de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), como estrategia para mejorar la competitividad y sustentabilidad del Instituto.

Comprende la investigación, el análisis de causas, adopción, control e implementación de las Acciones Preventivas o Correctivas autorizadas, para evitar su reincidencia.

COPIA NO CONTROLADA

#### 4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.

- **Acción Correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una “no conformidad” detectada u otra situación no deseable para prevenir que vuelva a producirse.
- **Acción Preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una “no conformidad” potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.
- **Problema potencial.-** Es el resultado de la manifestación de un riesgo con efecto a mediano o largo plazo, susceptible de ser evitado mediante implementación de acciones preventivas.
- **Proceso.-** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto.-** Resultado final de un proceso.
- **Producto no conforme.-** Es aquel que no cumple parcial o totalmente con las disposiciones planificadas y, por ende, no satisface los requisitos o criterios de aceptación del cliente.
- **Queja.-** Comentario negativo que expresa el descontento ante una posible insatisfacción de una organización o persona con respecto a la información, productos y servicios, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Sugerencia.-** Se refiere a la crítica constructiva que realiza el cliente con la finalidad de coadyuvar a la mejora de los productos y servicios que ofrece la institución.

## 5. MARCO JURÍDICO.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Ciencia y Tecnología.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Producción, Certificación y Comercio de Semillas.
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
- Ley Federal de Archivos.
- Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal de Variedades Vegetales.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.
- Programa de Mediano Plazo del INIFAP 2009-2013.
- Acuerdo por el que se emite el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia y de Archivos.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos.

- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales.
- Políticas para la Administración de los Recursos Propios.
- Decreto por el que se crea el Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.
- Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.
- Convenio de Administración por Resultados del INIFAP 2009-2014.
- Manual de Organización del INIFAP.
- Lineamientos para la conformación y funcionamiento de grupos colegiados científico-técnicos en el INIFAP.

COPIA NO CONTROLADA



## **6. DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES.**

### **6.1. Comité Nacional de Calidad del INIFAP**

- a) Si el Responsable de Calidad solicita la intervención del Comité Nacional de Calidad, para dar atención a una “no conformidad”, este deberá designar al (los) responsable (s) de establecer las Acciones Preventivas o Correctivas y dar seguimiento a la implementación de la acción de mejora hasta que se valide que las acciones establecidas fueron efectivas.
- b) Supervisar el estatus del proceso de identificación, documentación e implementación de las Acciones Preventivas o Correctivas, revisando su eficacia y eficiencia.

### **6.2. Responsable de Calidad**

- a) Establecer medios de comunicación para captar los “problemas potenciales” o “no conformidades”.
- b) Ser el primer responsable del análisis de los “problemas potenciales” o “no conformidades”.
- c) Emitir la solución de primer contacto, en los casos que corresponda y de acuerdo a la complejidad, deberá canalizar al (los) posible responsable (s) de implantar la solución.
- d) Documentar las Acciones Preventivas o Correctivas, así como, dar seguimiento a la implementación de la acción de mejora.
- e) Documentar los casos que requieran la participación del Comité de Calidad Institucional para su atención, análisis y designación de los posibles responsables de la solución de las “no conformidades”.

### **6.3. Responsable (s) asignado (s) para implantar acciones de mejora**

- a) Implementar las Acciones Preventivas o Correctivas que les hayan sido asignadas por sus atribuciones, funciones o responsabilidades, con el fin de dar soluciones a los “problemas potenciales” o “no conformidades”.
- b) Informar periódicamente al Responsable de Calidad, o en los casos que corresponda, al Comité Nacional de Calidad, el estatus del proceso de implementación de las Acciones Preventivas o Correctivas, hasta el cierre de las mismas, presentando la eficacia de su puesta en marcha.

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

La responsabilidad de documentar y decidir la instrumentación de las Acciones Preventivas o Correctivas corresponde al Responsable de Calidad, y en los casos que aplique, según su nivel de importancia o complejidad, al Comité Nacional de Calidad, quien deberá analizar la no conformidad y asignará a la (s) Unidad (es) administrativa (s) correspondiente (s) de analizar, definir, proponer un plan de mejora, implementar las Acciones Preventivas o Correctivas según proceda, supervisando su mejora con el fin de asegurar la eliminación de la no conformidad.

### 7.1. Detección de Problemas Potenciales o No Conformidades

Los “problemas potenciales” o “no conformidades” pueden ser detectados en el SGC a través de los siguientes medios:

- Quejas o Sugerencias internas o externas.
- Revisiones por la Dirección.
- Productos No Conformes.
- Auditorías Internas y Externas.
- Generador de Ideas del Personal.
- Sugerencias.
- Resultado de Encuestas a Clientes.
- Talleres.
- Reuniones Directivas.
- Observaciones del Órgano Interno de Control.
- 

En el caso particular de las auditorías externas, la empresa auditora emitirá un informe con el detalle de las “no conformidades” detectadas, indicando como referencia el punto de la norma que no se está cumpliendo, la fecha de auditoría, firma del auditor y la notificación para todos los responsables, acerca de las “no conformidades” encontradas para que se determinen y realicen la Acciones Preventivas o Correctivas pertinentes.

#### 7.1.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Detección de los “Problemas Potenciales” o “No Conformidades”	1	Monitorear el SGC para captar los “Problemas Potenciales” o “No Conformidades”	N/A	N/A

## 7.2. Análisis y determinación de causas y Acciones Preventivas o Correctivas

Una vez Identificadas los “problemas potenciales” o “no conformidades”, se analizan las causas raíz que dan origen a las mismas y se evalúan las soluciones viables. El Responsable de Calidad es la primera instancia para determinar posibles causas mismas que se someterán a consideración de los responsables de las Unidades Administrativas involucradas para realizar el plan de acción que permitirá su mitigación.

### 7.2.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Análisis de los “Problemas Potenciales” o “No Conformidades”	2	Analizar las causas raíz que dieron origen	N/A	N/A
Responsable de Calidad	Emisión de dictamen	3	Realizar el diagnóstico y justificación correspondiente de pertinencia	N/A	Las Acciones Preventivas o Correctivas determinadas como pertinentes deberán de registrarse en el formato F-APC-001
Responsable de Calidad y Responsables de Unidades Administrativas	Determinación de las acciones viables para mitigar o eliminar los “Problemas Potenciales” o “No Conformidades”	4	Estudiar las posibles acciones que permitan la mitigación o erradicación de los “Problemas Potenciales” o “No Conformidades”	Registro de las Acciones Preventivas o Correctivas	Someter a la consideración de los responsables de las Unidades Administrativas susceptibles de participar
Responsable de Calidad	Selección de tipo de asunto, por su	5	Verificar y determinar si el caso requiere o	N/A	Analizar el grado de importancia y

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
	importancia y nivel de complejidad		no la intervención del Comité Nacional de Calidad, en caso afirmativo continúa la actividad 6, de ser negativo pasa a la actividad 8.		complejidad del caso

### 7.3. Asignación y Registro

Las Acciones Preventivas, Correctivas, Oportunidad de Mejora, Observaciones o Área de Oportunidad determinadas deberán registrarse en el formato F-APC-001, dando lugar a la implementación de las mismas. Según sea el caso, cada formato deberá ser acompañado de los antecedentes y soportes documentales de su instrumentación y seguimiento hasta el cierre y verificación de su eficacia.

En los casos que corresponda, el Responsable de Calidad o el Comité Nacional de Calidad, por el grado de importancia o complejidad del caso, determinará el o los responsables de establecer el plan de acción de mejora para dar solución, dando seguimiento a la instrumentación de las acciones preventivas y correctivas autorizadas.

La codificación de las Acciones Preventivas o Correctivas, que permitirá para llevar el control y seguimiento de cada una de ellas, se realizará de la siguiente manera:

1. Al inicio se deberá colocar la palabra INIFAP
2. Se colocará una diagonal y en seguida un número secuencial de identificación conformado por tres dígitos: **/001, /002, /003...** el cual será asignado por el responsable de calidad. La secuencia se reiniciará anualmente.
3. Posteriormente se colocará una diagonal y en seguida la fecha de la no conformidad, empezando por el mes y año, el formato a utilizar es el siguiente: **/01-2013.**
4. En el caso de las Acciones Preventivas se separará con una diagonal y se colocará las letras APR en mayúsculas: **/APR.**

5. En el caso de Acciones Correctivas se colocaran las letras ACV en mayúsculas: **/ACV.**
  
6. En el caso de Oportunidad de Mejora, Observaciones o Área de Oportunidad derivadas de auditorías internas o externas se abreviara Mejora Continua del Sistema colocaran las letras MCS en mayúsculas: **/MCS.**

Ejemplo de código Acciones Preventivas: **INIFAP/001/03-2013/APR**

Ejemplo de código Acciones Correctivas: **INIFAP/001/03-2013/ACV**

Ejemplo de código Mejora continúa del Sistema: **INIFAP/001/03-2013/MCS**

### 7.3.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Comité Nacional de Calidad	Asignación y registro de Acciones Correctivas o Preventivas	6	Solicitar que en la agenda de la próxima reunión del Comité Nacional de Calidad se de atención al "Problema Potencial" o a la "No Conformidad"	Solicitar al Secretario de Actas se incluya en la agenda el asunto que corresponda en la próxima reunión del Comité Nacional de Calidad, en casos críticos que se realice una reunión extraordinaria	Documentar el grado de complejidad o nivel de importancia
		7	Asignar a los responsables seleccionados para la implementación de las Acciones Preventivas o Correctivas	Notificación de intervención	Establecer los compromisos, responsabilidades y entregables del plan de acción y completar el registro en el formato F-APC-001

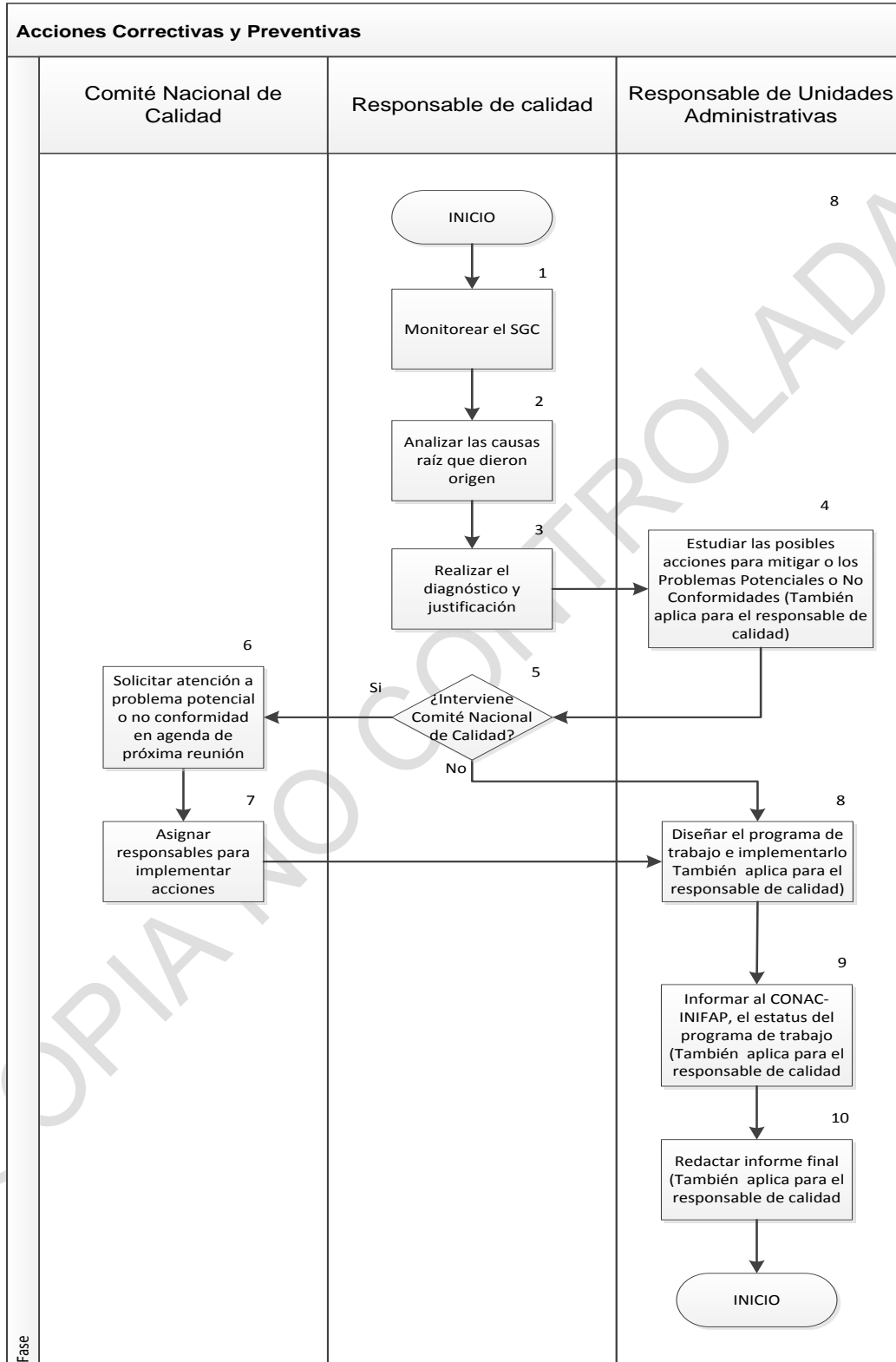
## 7.4. Seguimiento y Conclusión

El Responsable de Calidad, en conjunto con los representantes de las áreas donde se atiende la “no conformidad” será quien supervise, analice y coordine el cumplimiento de la implementación y cierre de las Acciones Preventivas o Correctivas autorizadas.

### 7.4.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad y Responsables de Unidades Administrativas asignados	Seguimiento y Conclusión	8	Diseñar el programa de trabajo e implementarlo	Autorización del Programa de trabajo del Comité de Calidad Nacional de Calidad o del responsable de Calidad según sea el caso	Ejecutar en tiempo y forma, el programa de trabajo autorizado
		9	Informar al Comité de Calidad el estatus del seguimiento y avances del programa de trabajo	Presentación de Informes al Comité Nacional de Calidad	Ejecutar en tiempo y forma, el programa de trabajo autorizado
		10	Redactar informe final del resultado de la implementación de las Acciones Preventivas o Correctivas	Presentación de Informe final al Comité Nacional de Calidad	Identificar los entregables generados así como los beneficios obtenidos

## 8. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS.




## 9. REFERENCIAS

- *Manual de Calidad P-MC-001.*
- *Manual de Procedimientos Maestro P-PM-002.*
- *Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección P-RD-003.*
- *Manual de Procedimientos de Control de Documentos P-CD-004.*
- *Manual de Procedimientos de Control de Registros de Calidad P-CRC-005.*
- *Manual de Procedimientos de Auditorías Internas P-AI-006.*
- *Manual de Procedimientos de Producto No Conforme P-PNC-007.*
- *Manual de Procedimientos de Encuestas a Clientes P-EC-009.*
- *Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y Sugerencias P-AQS-010.*
- *Manual de Procedimientos de Gestión de la Demanda P-GD-011.*
- *Manual de Procedimientos de Diseño de Propuestas de Proyectos P-DPP-012.*
- *Manual de Procedimientos de Vinculación P-VI-013.*
- *Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos P-OP-014.*
- *Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional P-CI-015.*



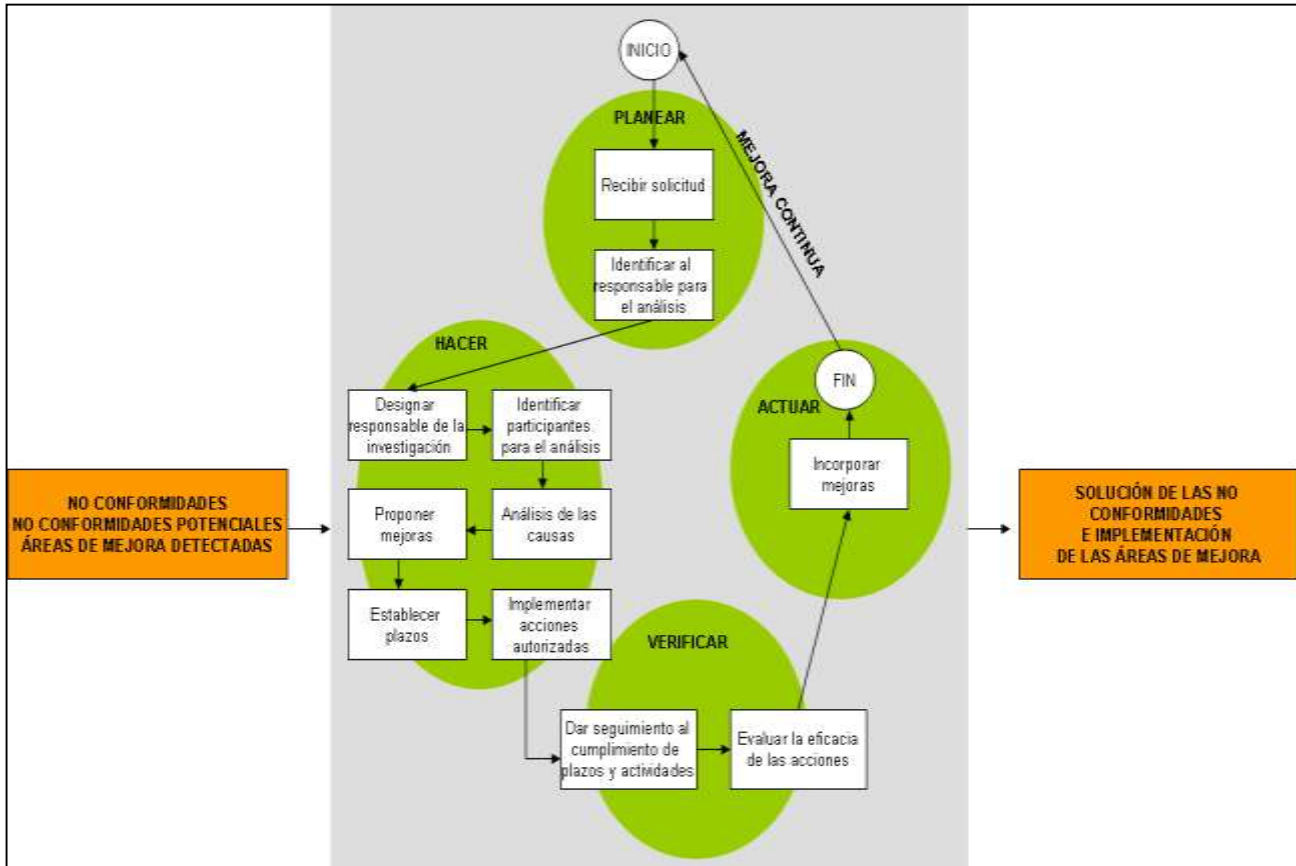
## 10. ANEXOS

- ANEXO A. Formato de Registro de Acciones Preventivas y Correctivas F-APC-001

 <p>inifap Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias</p>	Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias		
	Formato de registro de Acciones Preventivas ó Correctivas		
	Clave de registro del formato: F-APC-001	VERSIÓN 2	Fecha de elaboración:

A. INFORME DE NO CONFORMIDAD			
Código de No Conformidad: INIFAP/numero consecutivo/mes-año/tipo			
<b>No Conformidad detectada por</b>			
Auditoría Externa ( )	Oportunidad de mejora ( )	Área de oportunidad ( )	Otros ( ) Indicar fuente:
Auditoría Interna ( )	Observación ( )	Generador de Ideas ( )	
Queja Interna ( )			
Queja externa ( )			
<b>Rellenar en caso de Auditoría Interna o Externa</b>			
Auditor:			
Fecha de la auditoría:			
Observaciones:			
<b>Descripción de la No Conformidad Real o Potencial:</b>			
B. ATENCIÓN DE NO CONFORMIDAD			
Solución de primer contacto ( )		Solución otorgada por el CONAC-INIFAP ( )	
C. INFORME DE ACCIÓN: PREVENTIVA/CORRECTIVA			
Análisis de la/s causa/s (¿Cómo/Por qué sucedió?)			
Tipo de Solución			
No pertinente ( )		Pertinente ( )	
Fecha de identificación del tipo de solución:			
Descripción de la Solución			
(En el caso de que la No Conformidad no sea pertinente, deberá justificar el dictamen)			
Responsable de la Solución			
<b>Nombre del Responsable:</b>			
<b>Fecha de solución:</b>			
D. SEGUIMIENTO Y CONTROL.			
<b>Nombre del Responsable:</b>			
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha de término del Informe:</b>			
<b>Observaciones:</b>			

• **ANEXO B. Proceso de una no conformidad**



COPIA NC