



Proceso Operativo (10.5): Acciones Correctivas y Preventivas			
Generales			
Propietario del proceso: Juez Administrador		Departamento responsable: Administración del Centro	
Objetivo: Definir los lineamientos para determinar cuándo y cómo aplicar el proceso de acciones correctivas y/o preventivas, con el objeto de eliminar de raíz y/o prevenir las no conformidades o problemas reales y/o potenciales ya sea en el proceso o prestación del servicio.		Fecha de Elaboración: 15/10/2015	
		Versión: 01	
Alcance			
Descripción: Este procedimiento aplica a todas las áreas funcionales de los procesos del Modelo de Gestión Operativa del Centro de Justicia Penal Federal.			
Proveedores: <ul style="list-style-type: none">• Dueños e intervinientes de los procesos		Clientes: <ul style="list-style-type: none">• Juez Administrador del CJPF	
Entrada: Acciones preventivas y correctivas no efectivas, detección de alguna no conformidad, observaciones derivadas de alguna auditoría, incumplimiento de objetivos y/o quejas recurrentes.		Salida: Reporte de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, en donde se indica la actividad a emprender con la finalidad de minimizar o eliminar las no conformidades.	
Actividades y Responsables:			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Personal del área en donde se presenta la no conformidad real o potencial y el jefe inmediato.	Revisa las no conformidades	Antes de tomar una acción correctiva/preventiva ante alguna no conformidad real o potencial, se realiza un análisis para entender la naturaleza, magnitud e impacto del problema, llenando el Reporte de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas y asignando un

			número consecutivo de control.
2	Equipo de mejora del Centro	Determina las causas de las no conformidades	<p>Se elabora el diagrama de causa – efecto mismo que se encuentra dentro del formato atendiendo a los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la no conformidad (real o potencial) a analizar. 2. Especificar la no conformidad real o potencial. 3. Identificar los factores o causas mayores, respondiendo a la pregunta ¿por qué pudo haber ocurrido?. 4. Identificar causas y sub-causas. Sugerencia: Preguntar 5 veces ¿por qué?, ayuda a encontrar la causa raíz. 5. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
3	Equipo de mejora del Centro	Determina e implementa las acciones necesarias	<p>Se continúa llenando el Reporte de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, en donde se indica la actividad a emprender, la fecha de compromiso para completar la actividad, responsables de ejecutar dichas actividades y quien será responsable de verificar que se hayan cumplido las acciones definidas.</p> <p>Se lleva una Bitácora de Seguimiento de Acciones, donde se hace el recuento del estatus de las mismas. Este registro se deberá actualizar constantemente y es presentado durante las Revisiones con la Dirección.</p>
4	Juez Administrador	Registra los resultados de las acciones tomadas	<p>Se establecen actividades para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la Implementación de las acciones tomadas; es decir, revisar que las actividades propuestas para eliminar la no conformidad sean realizadas. 2. Verificar la Eficacia; determina actividades de seguimiento que aseguren que dichas actividades no vuelvan a ocurrir.
5	Juez Administrador	Revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas	<p>Cada acción levantada se registra en la Bitácora de Seguimiento.</p> <p>Dichas acciones levantadas se revisan periódicamente con los responsables y se actualiza su estatus en dicho formato.</p>



Modelo de Gestión Operativa
de los Centros de Justicia Penal Federal



6	Juez Administrador	Cierre de Acciones	<p>Toda acción correctiva/preventiva debe ser verificada en su implementación y eficacia, y si ésta es satisfactoria se considera como cerrada. El Juez Administrador firma cada acción cerrada en el formato Reporte de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. Posteriormente se actualiza el status de la acción en el formato de Seguimiento, con el nombre de CERRADA.</p> <p>En caso de que la verificación de implementación y eficacia de la Acción Correctiva/Preventiva no sea satisfactoria se levantará una nueva acción correctiva y si vuelve a considerarse como no satisfactoria se reportará al Juez Administrador para que le dé seguimiento.</p>
Control			
Elaborado: Propuesta de la UIRP para revisión Fecha: 15/10/2015		Revisado: Fecha:	Autorizado: Fecha:
Historial de Cambios			
Versión	Fecha	Modificaciones	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

Diagrama de Flujo

