

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS	 WWW.AMGSERVICIOS.COM
PC (C) 850		
Página 1 de 2		

1. OBJETO

Elaborar una metodología para:

- IMPLANTAR LAS ACCIONES CORRECTORAS O PREVENTIVAS
- ELIMINAR LAS CAUSAS DE NO CONFORMIDADES.

2. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES

Todas las áreas relacionadas con la calidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

<u>DEL SISTEMA</u>		<u>OTROS</u>
MC	Manual de Calidad de AMG	ISO 9001:2008 Capitulo 8
PC(G) 821	Satisfacción del cliente	ISO 9004:2009 Capitulo 8
PC(G) 822	Auditorías Internas	
PC(G) 830	No conformidades	
RG 850-01	Informe sobre Acción Correctiva y Preventiva	

4. DESARROLLO

4.1. Origen de la Necesidad

La necesidad de realizar una acción Correctiva y/o Preventiva viene derivada por:

- Sugerencias y propuestas de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de empleados o clientes.
- Reclamaciones, quejas de clientes o de las encuestas de satisfacción de clientes. (ver PC 821 Satisfacción del Cliente)
- Resultados de auditorías internas (ver PC 822 Auditorías Internas)
- Deficiencias detectadas o No-Conformidades. (ver PC 830 No Conformidades)

4.2. Determinación y análisis de las causas

El Responsable del área afectada determinará las causas determinantes por las que existe la necesidad de realizar la acción.

4.3. Análisis y apertura de las acciones

El responsable del área afectada, bajo supervisión del RC, debe realizar un análisis de las acciones Correctivas y/o Preventivas a tomar, fruto del anterior análisis de las causas.

De dicho análisis, el responsable del área afectada debe indicar correctamente en el registro **RG(G) 850-01 Informe Acciones Correctivas y Preventivas**, las acciones propuestas para paliar el posible defecto, así como las causas que lo originan.

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS	
PC (C) 850		
Página 2 de 2		

4.3. Clasificación de las acciones

Las acciones a tomar se clasifican , atendiendo a su dificultad en:
ACCIONES MAYORES – Valor por encima 1.000 €
ACCIONES MENORES – Todas las demas.

4.4 Aprobación de las acciones y Asignación de Responsables

Las acciones preventivas serán aprobadas, así como la asignación de responsables, por:

MAYORES – Por el Director General

MENORES – Por los Directores de Departamento (Producción, Comercial, Financiero), dependiendo al area de la empresa donde la acción sea propuesta.

4.5. Implantación y seguimiento de las acciones

Una vez aprobadas las acciones propuestas, el responsable designado por la dirección o director departamento para llevar a cabo dichas medidas, deberá implantar y realizar el seguimiento de las acciones aprobadas.

4.6. Resultado de las acciones

Las acciones ejecutadas podrán ser:

SATISFACTORIOS, cuando se cumplan con los objetivos marcados previamente. En este caso se procede al cierre de la acción Correctiva y/o Preventiva, según punto 4.7 de este PC.

NO SATISFACTORIO pero si por el contrario, las acciones aprobadas no se consideran eficaces, es responsabilidad del Responsable de calidad la apertura de una nueva acción Correctiva y/o Preventiva, y según lo indicado en el punto 4.3

4.7. Cierre y registro de las acciones

En el caso de que las acciones Correctivas y/o Preventivas aprobadas y ejecutadas dan los resultados esperados, el RC deberá cumplimentar correctamente el registro RG(G) 850-01 Informe Acciones Correctivas y Preventivas indicando la fecha de cierre y firmando en el lugar correspondiente.

Este registro será archivado y guardado por el Responsable de Calidad, el tiempo mínimo de un año.