VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.05.03		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 5: AUDITORÍA		
TÍTULO:		Acciones correctivas y acciones preventivas		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

PG.05.03 Acciones correctivas y acciones preventivas	3
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	3
4.1 Cualquier persona en la empresa	3
4.2 Dirección de Desarrollo del Servicio	3
4.3 Direcciones Regionales	4
4.4 Delegado	4
4.5 Gerente de Servicios	4
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	4
5.1 Generalidades.....	4
5.2 Definiciones	4
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	5
6.1 Detección de necesidades de acciones correctivas y/o preventivas.....	5
6.2 Puesta en marcha de acciones correctivas y/o preventivas	5
6.3 Seguimiento y cierre de acciones correctivas y/o preventivas.....	7
6.4 Archivo de la documentación resultante	7
6.5 Difusión de la información.....	7
6.6 Acciones correctivas de auditorías derivadas de Auditoría Interna	7
6.7 Registros.....	7
7. <i>FORMATOS</i>	8
8. <i>DIAGRAMAS</i>	8
9. <i>ANEXOS</i>	8

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.03 – Acciones correctivas y acciones preventivas	Edición: 1 Página 3 de 10

PG.05.03 ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto definir las acciones necesarias para actuar sobre las causas de aparición de No Conformidades reales o potenciales y eliminarlas, de manera que se evite su aparición posterior, así como la corrección de las causas de deficiencias en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en los diferentes servicios prestados.

2. ALCANCE

El Procedimiento es de aplicación a todas las acciones correctivas y preventivas cuyo fin sea la eliminación de las causas que han originado o puedan originar la aparición de No Conformidades.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Gestión de la Calidad.
- PG.01.02 “Seguimiento y medición de procesos”.
- PG.01.05 “Revisión del Sistema de Gestión de Calidad”.
- PG.03.03 “Atención de reclamaciones”.
- PG.05.02 “Control de No Conformidades”.
- PG.05.04 “Auditoría”.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Cualquier persona en la empresa

- Detecta las posibles causas que den origen a No Conformidades, tanto en las actividades como en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, debiendo comunicárselo a la Dirección de Desarrollo del Servicio.

4.2 Dirección de Desarrollo del Servicio

- Detecta las necesidades de apertura de acciones correctivas y/o preventivas.
- Realiza la apertura, seguimiento y cierre de los Informes de Acciones Correctivas/Preventivas correspondientes a la propia organización de la empresa.
- Difunde el aprendizaje recogido en los Informes de Acciones Correctivas/Preventivas al resto de la empresa.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.03 – Acciones correctivas y acciones preventivas	Edición: 1 Página 4 de 10

- Informa en la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad para acordar las resoluciones en el caso de acciones correctivas y/o preventivas sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

4.3 Direcciones Regionales

- Acuerda la acción a realizar para las acciones correctivas y/o preventivas propias de su Dirección Regional.
- Detecta las necesidades de apertura de acciones correctivas y/o preventivas.
- Realiza la apertura, seguimiento y cierre de los Informes de Acciones Correctivas/Preventivas correspondientes a actividades propias de su área de responsabilidad.
- Difunde el aprendizaje recogido en los Informes de Acciones Correctivas/Preventivas al resto de la empresa.

4.4 Delegado

- Realiza la apertura de Informes de Acciones Correctivas y/o Preventivas correspondientes a actividades propias de su área de responsabilidad.
- Acuerda con el Gerente de Servicios las acciones correctivas o preventivas a emprender y procede a su implantación en la fecha prevista.
- Realiza el seguimiento de la acción correctiva o preventiva hasta su resolución.
- Verifica la eficacia de las acciones correctivas y preventivas implantadas.
- Realiza el cierre de las acciones correctivas implantadas.
- Autoriza la continuación de los trabajos una vez cerrado el Informe de No Conformidad.

4.5 Gerente de Servicios

- Decide sobre la necesidad o no de efectuar acciones correctivas sobre las causas que originan una No Conformidad concreta en su servicio, dejando constancia de ello en el correspondiente Informe de No Conformidad en el momento de definir la propuesta de resolución a dicha No Conformidad.
- Acuerda las acciones a realizar para las acciones correctivas/preventivas de su centro de trabajo.
- Acuerda con el Delegado correspondiente las acciones correctivas o preventivas a emprender y procede a su implantación en la fecha prevista.

5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

5.1 Generalidades

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

5.2 Definiciones

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, así como identificar oportunidades de mejora.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.03 – Acciones correctivas y acciones preventivas	Edición: 1 Página 5 de 10

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Detección de necesidades de acciones correctivas y/o preventivas

Las acciones correctivas se podrán establecer tanto en los casos de No Conformidades cuya causa se quiera eliminar como en los casos en los que su aplicación corrija o evite la repetición sistemática de No Conformidades cuyas causas sean conocidas. En cualquier caso, se tomarán las acciones para eliminar las causas de las No Conformidades con objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir.

Las acciones preventivas se establecerán en los casos en los que, en ausencia de No Conformidades, su aplicación pueda prevenir la aparición de éstas o reducir la probabilidad de ocurrencia de dichas No Conformidades y aprovechar las oportunidades de mejora.

Para poder detectar la necesidad de establecer acciones correctivas y/o preventivas se deberá proceder al análisis detallado de, como mínimo, la documentación resultante de la realización de las actividades siguientes:

- Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad (según se contempla en el Manual de Gestión de la Calidad).
- Auditorías (según el Procedimiento General PG.05.04 “Auditoría”).
- Informes de No Conformidad, incluyendo las No Conformidades Transitorias (según el Procedimiento General PG.05.02 “Control de No Conformidades”).
- Atención de reclamaciones de clientes (según el Procedimiento General PG.03.03 “Atención de reclamaciones”).
- Indicadores.

Esta detección es realizada por cualquier persona de la empresa, y se lo comunicará al Gerente de Servicios o Delegado para realizar su apertura. La acción correctiva y/o preventiva será cerrada por la Dirección de Desarrollo del Servicio.

Para detectar la necesidad o conveniencia de establecer acciones preventivas, se prestará especial atención, además de a la documentación expresada anteriormente, a la sistemática de realización de los procesos que afecten a la calidad de los servicios prestados y a los registros de los mismos, con el fin de detectar y analizar las posibles causas que pudieran originar desviaciones u oportunidades de mejora.

6.2 Puesta en marcha de acciones correctivas y/o preventivas

6.2.1 En los servicios

Cuando el Gerente de servicios detecte la necesidad de poner en marcha acciones correctivas y/o preventivas en las actividades propias del centro de trabajo, o bien cuando se lo comuniquen otros responsables de Valoriza Facilities mediante el Informe de No Conformidad abierto por una desviación concreta, abrirá un informe según el formato PG.05.03-F.01 “Informe de Acción Correctiva y/o Preventiva”, donde identificará y describirá la disconformidad o las causas del origen de las potenciales desviaciones o las oportunidades de mejora.

En dicho informe se señalará si la acción que se está abriendo es correctiva o preventiva. A continuación, la presentará al Delegado para acordar la acción correctiva o preventiva a realizar, incluyendo la fecha prevista de finalización y la designación de la persona responsable de realizarla, a quien le presentará la acción correctiva o preventiva.

Tanto las acciones correctivas como las preventivas tendrán que ser proporcionales a la magnitud de los problemas detectados o a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

6.2.2 En la zona

Las Direcciones Regionales abrirán un Informe de Acción Correctiva y/o Preventiva de forma similar al caso anterior cuando detecten la necesidad en las actividades propias de su área geográfica. Posteriormente se

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.03 – Acciones correctivas y acciones preventivas	Edición: 1 Página 6 de 10

acordará la acción a realizar.

6.2.3 En la propia organización de la empresa

La Dirección de Desarrollo del Servicio será la responsable de calidad de las actividades de la propia organización de la empresa y actuará como los responsables correspondientes en los apartados anteriores para dichas actividades, acordando con los responsables de las diferentes partes afectadas las acciones a realizar.

En el caso de acciones correctivas o preventivas sobre el Sistema de Gestión de Calidad, se procederá a la resolución del problema, informando en la reunión de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad si las medidas correctivas a adoptar así lo exigen.

6.2.4 Codificación de las acciones correctivas y/o preventivas

Las acciones correctivas y/o preventivas se codificarán de la siguiente forma:

DDS – XX – YY

Donde:

- **DDS:** Significa Dirección de Desarrollo del Servicio. Esta parte se omitirá cuando la acción correctiva o preventiva pertenezca a un centro de trabajo.
- **XX:** Se identificará con **AC** cuando se corresponda con una acción correctiva y **AP** cuando se corresponda con una acción preventiva.
- **YY:** Se corresponde con el número de la acción correctiva o preventiva en cuestión.

6.2.5 Acciones correctivas y/o preventivas

Cuando se proceda a la apertura de un Informe de Acción Correctiva y/o Preventiva según el formato PG.05.03-F.01 “Informe de Acción Correctiva y/o Preventiva”, se indicarán los siguientes datos:

- **Centro de trabajo:** Se reflejará el servicio o centro de trabajo al que se asocie la acción correctiva o preventiva, indicando claramente su código y su denominación.
- **Origen de la acción correctiva o preventiva:**
 - **Acción correctiva o preventiva:** Se señalará si se trata de una acción correctiva o preventiva.
 - **Número de acción correctiva o preventiva:** Se indicará el número de acción correctiva o preventiva que corresponda. Las acciones correctivas y/o preventivas se numerarán en orden correlativo, con numeración independiente entre acciones correctivas y preventivas.
 - **Origen de la acción correctiva o preventiva:** Se especificará la circunstancia que ha motivado la apertura de un informe de acción correctiva o preventiva. En el caso en que el motivo sean varios Informes de No Conformidad/No Conformidades Transitorias, se especificarán claramente dichas No Conformidades.
 - **Redactor:** Se indicará quién lo ha redactado, firmando y fechando en la casilla.
- **Identificación y descripción del problema:** Se identificará y se describirá lo más exhaustivamente posible el problema real o potencial que ha suscitado la apertura de la acción correctiva o preventiva.
- **Análisis de las causas que han dado lugar a la acción correctiva o preventiva:** Se procederá a describir de una manera clara y concreta las causas que han ocasionado la apertura de la acción correctiva o preventiva. Las causas potenciales podrían incluir los requisitos del cliente, los métodos o procedimientos, las habilidades y formación del personal, los materiales consumibles, los equipos o su calibración, etc.
- **Acción correctiva o preventiva propuesta:** Se describirá la acción a implantar con el fin de evitar que la desviación detectada o potencial desviación desaparezcan. Se deben seleccionar o implantar las acciones con mayor probabilidad de eliminar el problema y prevenir su repetición. Se dejará constancia de la conformidad de la acción a implantar a través de la firma y fecha del Gerente de Servicios.
- **Cambios:** Se debe documentar e implementar cualquier cambio necesario que resulte de las investigaciones de las acciones correctivas.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.03 – Acciones correctivas y acciones preventivas	Edición: 1 Página 7 de 10

- **Responsable designado:** Se indicará la persona encargada de su resolución.
- **Fecha prevista de finalización:** Se indicará la fecha en que previsiblemente la desviación estará resuelta.

6.3 Seguimiento y cierre de acciones correctivas y/o preventivas

El Delegado correspondiente realizará el seguimiento de la acción correctiva hasta que se resuelva el problema, o de la acción preventiva hasta que a su juicio se haya eliminado el riesgo de aparición de la potencial desviación o se haya establecido la oportunidad de mejora definida.

Durante este seguimiento se podrán aplicar los controles necesarios para asegurar que la acción correctiva o preventiva es efectiva.

Se dejará constancia del resultado de la acción correctiva o preventiva, realizando una exposición clara de los resultados conseguidos con la implantación de las acciones propuestas, sean satisfactorios o no.

En el caso de que en la fecha indicada como tope (“Fecha prevista de finalización”) no se vaya a conseguir resolver la desviación detectada, se reconsiderará la misma y se indicará la nueva fecha tope de resolución, actualizando el Informe de Acción Correctiva o Preventiva correspondiente o dejando constancia de los motivos que han causado el incumplimiento del plazo.

6.3.1 Cierre de las acciones correctivas y/o preventivas

Una vez resuelto o eliminado el riesgo de aparición de potenciales desviaciones, se procederá al cierre del Informe de Acción Correctiva o Preventiva.

Se dejará constancia del cierre de las acciones poniendo, siempre que sea posible, en la casilla de “Cierre de la ficha de acción correctiva o preventiva” una descripción escueta de la justificación del cierre o de los controles realizados para comprobar la eficacia de la acción correctiva o preventiva implantada.

En los casos excepcionales en los que la acción correctiva o preventiva propuesta no haya alcanzado el objetivo propuesto, se realizará el cierre de dicha acción correctiva o preventiva para a continuación realizar la apertura de una nueva, con el fin de proponer una nueva acción correctiva o preventiva. Se indicará claramente en el apartado “Cierre de la ficha de acción correctiva o preventiva” el motivo por el que se ha cerrado y la codificación exacta de la que se abre en su lugar.

6.4 Archivo de la documentación resultante

Los Informes de Acción Correctiva y/o Preventiva efectuados, así como la documentación de apoyo, deberán ser archivados y custodiados como registros por el responsable que abriera el Informe.

6.5 Difusión de la información

Si las acciones correctivas y/o preventivas trascienden del centro de trabajo o zona concretos, los responsables correspondientes remitirán a la Dirección de Desarrollo del Servicio una copia del Informe de Acción Correctiva y/o Preventiva, comunicando el resultado obtenido. La Dirección de Desarrollo del Servicio a su vez se responsabilizará de hacerla llegar a todos los afectados.

6.6 Acciones correctivas de auditorías derivadas de Auditoría Interna

Las acciones correctivas derivadas como consecuencia de la corrección de las No Conformidades detectadas en las Auditorías Internas llevadas a cabo por Valoriza Facilities se registrarán por lo dispuesto en el Procedimiento General PG.05.04 “Auditoría”.

6.7 Registros

En la Dirección de Desarrollo del Servicio:

- PG.05.03-RG.01 “Acciones Correctivas”.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.03 – Acciones correctivas y acciones preventivas	Edición: 1 Página 8 de 10

- Listado de acciones correctivas.
- Informes de Acciones Correctivas.
- Documentación de apoyo, si la hay.
- PG.05.03-RG.02 “Acciones Preventivas”.
 - Listado de acciones preventivas.
 - Informes de Acciones Preventivas.
 - Documentación de apoyo, si la hay.

En el centro de trabajo:

- PG.05.03-RE.01 “Acciones Correctivas”.
 - Listado de acciones correctivas.
 - Informes de Acciones Correctivas.
 - Documentación de apoyo, si la hay.
- PG.05.03-RE.02 “Acciones Preventivas”.
 - Listado de acciones preventivas.
 - Informes de Acciones Preventivas.
 - Documentación de apoyo, si la hay.

7. FORMATOS

- PG.05.03-F.01 “Informe de Acción Correctiva y/o Preventiva”.
- PG.05.03-F.02 “Listado de acciones correctivas y/o preventivas”.

8. DIAGRAMAS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

9. ANEXOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

VALORIZA FACILITIES	INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA	PG.05.03-F.01/Ed.1
		Página 1 de 1
Centro de trabajo:		
ORIGEN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		
☐ Acción correctiva	☐ Acción preventiva	Redactor:
Nº acción correctiva o preventiva:		
Origen de la acción correctiva o preventiva:		
IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE HAN DADO LUGAR A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		
ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA PROPUESTA		
		Gerente de Servicios:
Responsable designado:		Firma:
Fecha prevista de finalización:		
RESULTADO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA		
CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA		
		Delegado: