

ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

1. OBJETO

1.1. Establecer y mantener al día procedimientos escritos para la puesta en práctica de las acciones correctoras y preventivas.

1.2. Dar directrices para el análisis, seguimiento, control y comprobación de eficacia de las acciones correctoras que se deriven de cualquier discrepancia que afecte a la calidad del producto.

2. DEFINICIONES

2.1. Acción correctora: Acción tomada para de eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier otra situación no deseable con el fin de prevenir que ocurra de nuevo.

2.2. Acción preventiva: Acción tomada para de eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier otra situación potencial no deseable con el fin de prevenir su ocurrencia.

3. ORIGEN

Las discrepancias típicas que se deben tener en cuenta para la toma de acciones correctoras son las siguientes:

- Defectos observados mayores y menores repetitivos.
- Auditorías generales e internas.
- Evaluaciones y auditorías de clientes y autoridades oficiales.
- Desviaciones encontradas en certificaciones de procesos.
- Informes de discrepancias de clientes.
- Discrepancias en suministros.
- Anomalías de calidad en servicio.
- Inspección de Primeros Artículos (I.P.A.).
- Informes y costes de calidad.

4. JUNTA DE ACCIONES CORRECTORAS

4.1. Con el fin de mejorar la toma de acciones correctoras con eficacia y rapidez, se crean las Juntas de Acciones Correctoras en los Centros de Trabajo.

4.2. La organización y funcionamiento de la Junta de Acciones Correctoras está recogida en el procedimiento BCT-PC-22: "Procedimiento de acciones correctoras".

4.3. Los Responsables de los Centros de Trabajo deben estar informados periódicamente de las actuaciones y resultados de la citada junta a través de los Responsables de Calidad e Ingeniería quienes además informarán y plantearán los casos especiales en los Comités de Dirección del Centro.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Acciones Correctoras. Los procedimientos utilizados por bct para las acciones correctoras incluirán:

5.1.1. El tratamiento eficaz de las reclamaciones de clientes y de los informes de las no conformidades de los productos

5.1.2. La investigación de la causa de las no conformidades relativas a los productos, los procesos y el sistema de la calidad, y el registro de los resultados de dicha investigación.

5.1.3. La determinación de las acciones correctoras necesarias para eliminar las causas de las no conformidades

5.1.4. La aplicación de controles para asegurar la ejecución de las acciones correctoras y que estas son eficaces.

5.1.5. El despliegue de los requerimientos de acciones correctoras hacia los subcontratistas, cuando se determine que estos tienen la responsabilidad de la causa raíz de la no conformidad.

5.1.6. Acciones específicas en aquellos casos en los que no se consigue eficacia con las acciones correctoras.

5.2. Acciones Preventivas. Los procedimientos utilizados por bct para las acciones preventivas incluirán:

5.2.1. El uso de fuentes de información adecuadas tales como los procesos y las operaciones de trabajo que afecten a la calidad de los productos, las concesiones, los resultados de las auditorías, los registros de la calidad, los informes de los servicios post-venta y las reclamaciones de los clientes, para detectar, analizar y eliminar las causas potenciales de las no conformidades.

5.2.2. La determinación de los pasos necesarios para resolver cualquier problema que requiera acciones preventivas.

5.2.3. El inicio de las acciones preventivas y la aplicación de los controles para asegurar que aquellas son eficaces.

5.2.4. Asegurarse que la información pertinente sobre las acciones realizadas se remite a la dirección a efectos de revisión.

5.3. Cualquier departamento o persona que detecte una situación que, a su juicio, pueda ocasionar deficiencias o tendencias que podría originar calidad no satisfactoria.

5.4. Garantía de Calidad relacionará por sus fechas estas discrepancias abriendo un expediente de Acción Correctora, según BCT-PC-22: "Procedimiento de Acciones Correctoras" y preparará las reuniones de la J.A.C.

5.5. En las reuniones la Junta estudiará las anomalías, la acción propuesta y/o ejecución, y determinará su adecuación a la acción que se debe aplicar en cada caso, determinando el departamento o personas responsables de su ejecución, así como la fecha prevista para su implantación.

5.6. Cuando esta fecha se cumpla, o esté próxima a cumplirse, el Departamento o personas responsables informarán al Secretario de la J.A.C. para dar cuenta en la siguiente reunión de la misma de la reducción de la discrepancia para que la J.A.C. decida si el asunto se considera resuelto satisfactoriamente.

5.7. Una acción correctora no se dará por cerrada hasta haberse comprobado su efectividad objetiva por la Dirección de Calidad. Este seguimiento y cierre de las acciones correctoras se hará extensivo a las acciones correctoras responsabilidad de los subcontratistas.

5.8. Las acciones correctoras que supongan mejora económica para bct serán valoradas en función del ahorro real conseguido a lo largo del año siguiente a su cierre.

5.9. Se llevarán a la práctica y se registrarán las modificaciones de los procedimientos escritos resultado de acciones correctoras.

5.10. En aquellos programas en los que bct actúe como subcontratista, el proceso de tratamiento de las acciones correctoras (documentación, comunicación al cliente y seguimiento e informe) se realizará de acuerdo con el procedimiento específico aprobado por el cliente. Dicho procedimiento estará reflejado en el Plan de Calidad correspondiente.

6. CORRESPONDENCIA

6.1. ISO-9001/ UNE-EN-ISO-9001, Pár. 4.14.

7. DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL:

7.1. BCT-PC-22: "Procedimiento de Acciones Correctoras"