

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10
S.G.C.	Nombre Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.5.2- 8.5.3 Mayo 2004

Página 1

**PRD-8.5.2-8.5.3
ACCIONES CORRECTIVAS Y
PREVENTIVAS**

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mayo 04	Mayo 04	Mayo 04
Responsable calidad o Concejal responsable área o Jefe de Departamento	Responsable calidad o Concejal responsable área	Alcalde-Presidente

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS	ALC ADJ URB S.CIU.	GI SECR I.FOND RR.HH.	B.SOC F.	JUV CUL	O.S. ENCAR EMU	M.A.	MUJ ED.
	4	4	2	2	3	2	2

		ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10
S.G.C.		Nombre Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.5.2-8.5.3 Mayo 2004

Página 3

INDICE

	CONTROL DE REVISIONES PRD.8.5.2-8.5.3 _____	2
1.	OBJETO. _____	4
2.	ALCANCE Y FECHA DE ENTRADA EN VIGOR. _____	4
3.	METODOLOGÍA. _____	4
3.1.	Generalidades. _____	4
3.1.2.	Aplicación de las acciones correctivas y preventivas. _____	5
4.	EJECUCIÓN. _____	6
4.1.	Acciones correctivas. _____	6
4.1.1.	Estudio de acciones correctivas. _____	6
4.1.2.	Sistema de actuación. _____	6
4.2.	Acciones correctivas debidas a reclamaciones de ciudadanos. _____	7
4.3.	Acciones preventivas. _____	7
5.	RESPONSABILIDADES. _____	7
6.	DOCUMENTACIÓN APLICABLE. _____	8
7.	ANEXOS. _____	8
	Estudio de la acción correctiva / preventiva. _____	8
	D.F. PRD 8.5.2-8.5.3 Acciones Correctivas y Preventivas. _____	10

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10
S.G.C.	Nombre Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.5.2- 8.5.3 Mayo 2004

1. OBJETO.

El objeto de este procedimiento es detallar las pautas a seguir para la elaboración de las acciones correctivas y preventivas correspondientes para eliminar las causas de las no conformidades originadas o que puedan originarse (acciones preventivas) en los procesos del Excmo. Ayuntamiento de xxxxxx.

2. ALCANCE Y FECHA DE ENTRADA EN VIGOR.

Este procedimiento es de aplicación a todos los equipos y procesos de la Corporación que puedan afectar a la calidad de los servicios realizados.

Este procedimiento regula las acciones a desarrollar para solucionar las no conformidades detectadas o los indicios de posibles no conformidades para prevenir su desarrollo como no conformidad.

Se presta especial atención a las de carácter reiterativo, y que por tanto requieren un análisis que determine las causas que lo originan, para su eliminación definitiva.

Entrará en vigor en el momento de la distribución, una vez aprobado definitivamente.

3. METODOLOGÍA.

3.1. Generalidades.

La implantación de acciones correctivas o preventivas se realiza para eliminar o minimizar las causas de las no conformidades reales o potenciales relativas a la calidad.

Las acciones correctivas y preventivas son proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

Para la buena práctica, es conveniente el trabajo en equipo de todos los departamentos afectados, mediante las personas responsables de los mismos a nivel técnico y/o político, según proceda.

	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10</p>
<p align="center">S.G.C.</p>	<p align="center">Nombre Ayuntamiento</p>	<p align="center">Rev. 00.PRD-8.5.2- 8.5.3 Mayo 2004</p>

Página 5

Personas o departamentos afectados.

Todos los departamentos son susceptibles de usar este procedimiento, en base a sus no conformidades, con acciones correctivas o preventivas, según proceda, o mediante el cambio en sus procesos como consecuencia de mejoras efectuadas en los mismos o en otros de carácter general.

Flujo de información.

La información será tanto horizontal como vertical, tanto interna o externa a los departamentos afectados, sobre todo en lo referente a propuestas de cambios que afecten a procesos definidos o en trámite de aprobación, así como en lo referente a comunicación de no conformidades, dando cuenta de ello al responsable de calidad de la Corporación, a través del coordinador de calidad responsable en el departamento.

Registro.

De todas las no conformidades se elevará notificación para su registro en el registro de No Conformidades, así como en el propio registro de no conformidad del departamento, negociado, sección, servicio o área según estipule su proceso de trabajo.

En cada área, servicio, negociado o sección se designará a un responsable de tenencia y custodia del archivo de no conformidad.

3.1.2. Aplicación de las acciones correctivas y preventivas.

Los responsables de implantar las acciones correctivas y preventivas proceden a su aplicación de forma inmediata una vez definidas y estipuladas las mismas, según cada caso.

La aplicación de estas acciones pueden conllevar:

- La revisión de los procesos del Ayuntamiento, que puede suponer modificaciones temporales o definitivas en los mismos.
- La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. Si la revisión supusiera una modificación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se procede como está previsto en el PRD 4.2.3 Control de la Documentación.
- Supervisión por el Responsable de Calidad de la acción correctiva y/o preventiva cerrando el "Estudio de la Acción Correctiva".

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10
S.G.C.	Nombre Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.5.2- 8.5.3 Mayo 2004

Página 6

4. EJECUCIÓN.

4.1. Acciones correctivas.

Las acciones correctivas se implantan como consecuencia de la identificación de no conformidades y para eliminar sus causas.

4.1.1. Estudio de acciones correctivas.

Cuando las circunstancias de la No Conformidad lo requieran por su envergadura o especialización, el Responsable de Calidad abre un “estudio de acción correctiva”, -bien sólo o mediante el Comité de Calidad o mediante los responsables de calidad de cada uno de los departamentos (coordinadores de calidad)-, donde se define el responsable del estudio / análisis de la no conformidad y las posibles soluciones.

4.1.2. Sistema de actuación.

Cuando se detecte una no conformidad que a juicio del Responsable de Calidad, requiera la aplicación de una acción correctora mediante el “Estudio de acción correctiva”, de acuerdo con el Anexo de este PRD, se reúne con los responsables de los departamentos afectados a fin de:

- Evaluar el coste de la no conformidad.
- Determinar la causa real del problema. Para ello, se estudian y definen las posibles causas, y de entre ellas, se diagnostica la causa real o la más importante.
- Definición de la acción correctiva. Se estudia con detenimiento las posibles acciones a tomar para eliminar las causas teniendo en cuenta las repercusiones internas y externas y las modificaciones a realizar. En caso de no lograrse acuerdo, el Responsable de Calidad tendrá la responsabilidad de la decisión final.
- Establecer las responsabilidades de la aplicación de la acción correctiva. Se decide qué personas o secciones son responsables de aplicar la acción correctiva y en qué proporción.
- Establecer el plazo de aplicación. Se fija el plazo máximo en el que la acción correctiva debe estar totalmente implantada.
- Determinar la forma de comprobar la implantación y eficacia de la acción correctiva.

Se estará a lo dispuesto para este fin en la IT.02 Redacción de Objetivos así como con PR-7.3 Generador de diseño y desarrollo de procesos de este Manual.

El responsable de calidad remite al Comité de Calidad la información pertinente a efectos de revisión.

	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10</p>
<p align="center">S.G.C.</p>	<p align="center">Nombre Ayuntamiento</p>	<p align="center">Rev. 00.PRD-8.5.2- 8.5.3 Mayo 2004</p>

Página 7

4.2. Acciones correctivas debidas a reclamaciones de ciudadanos.

En los casos de reclamaciones de ciudadanos (clientes), se procede de inmediato al registro de la misma según se describe en el PR-7.2.3 Reclamaciones de clientes, y seguidamente después de su análisis y estudio, el Ayuntamiento da una respuesta inmediata.

4.3. Acciones preventivas.

Las acciones preventivas se toman para eliminar las causas potenciales de las no conformidades que puedan afectar a la calidad.

El Ayuntamiento utiliza, entre otras, las siguientes fuentes de información para detectar las causas potenciales de las no conformidades:

- Resultados de auditorías.
- Registros de calidad, principalmente registros de no conformidades.
- Reclamaciones de los ciudadanos (clientes).
- Quejas detectadas mediante visitas, trato personal, contactos en otras dependencias, etc.

La sistemática de actuación es análoga a la descrita para las acciones correctivas.

5. RESPONSABILIDADES.

Cualquier miembro de la Corporación, con funciones laborales, es responsable de comunicar a su inmediato superior la existencia de las no conformidades que detecte. En general, todo el personal debe informar de cualquier irregularidad.

Los coordinadores de calidad de los departamentos son responsable de:

- Estudio y aplicación de las acciones correctivas / preventivas que afecten a su departamento. A tal fin, se hace necesario que el responsable del departamento sea el coordinador de calidad.
- Comunicar al Responsable de Calidad del Ayuntamiento la validez de las mismas para su posterior verificación y cierre.

El Responsable de Calidad del Ayuntamiento, es responsable de:

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10
S.G.C.	Nombre Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.5.2- 8.5.3 Mayo 2004

Página 8

- ❑ Seguimiento de las acciones correctivas que se deriven de las mismas abriendo el “Estudio de Acción Correctiva” y asignando el responsable del estudio de la misma.
- ❑ Comprobar que las acciones correctivas / preventivas que hayan sido propuestas, están debidamente implantadas y también de verificar que los resultados conseguidos con ellas, son efectivos dentro de los plazos determinados, así como de cerrar el “Estudio de acción correctiva”.
- ❑ Archivar los registros de “Estudio de acción correctiva” en la carpeta correspondiente (formato papel o magnético).

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.
- Manual de Calidad del Excmo. Ayuntamiento de xxxxx.
- Manual de procedimientos del Excmo. Ayuntamiento de xxxxxx.
- IT-02 Redacción de Objetivos.
- PR-7.3 Generador de diseño y desarrollo de procesos.
- PR-7.2.3 Reclamaciones de clientes.

7. ANEXOS.

Estudio de la acción correctiva / preventiva.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10
S.G.C.	Nombre Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.5.2-8.5.3 Mayo 2004

Página 9

	ESTUDIO DE ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA (EAC) PRD-8.5.2-8.5.3 Nombre Ayuntamiento	EAC nº Mayo 2004
<input type="checkbox"/> ACCIÓN CORRECTIVA		<input type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA
Área:	Servicio:	Negociado: Sección:
1. Causas que general la acción correctiva / preventiva:		
Responsable del estudio:		
Firma		Fecha
2. Acción correctiva / preventiva a aplicar:		
Plazo:		
Responsable de calidad:		
Firma		Fecha
3. Aplicación de la acción correctiva / preventiva:		
Responsable:		
Firma		Fecha
4. Cierre de la acción correctiva / preventiva:		
Responsable de calidad:		
Firma		Fecha

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.5.2-8.5.3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 10
S.G.C.	Nombre Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.5.2-8.5.3 Mayo 2004

D.F. PRD 8.5.2-8.5.3 Acciones Correctivas y Preventivas.

