

**ÍNDICE**

- 1. OBJETO**
- 2. CAMPO DE APLICACIÓN**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**
  - 4.1. Análisis de datos e información**
  - 4.2. Informes de acciones correctivas y acciones preventivas.**
- 5. REGISTROS**
- 6. ANEXOS**
  - 6.1.- Anexo 1 Lista de Informes de acciones correctivas**
  - 6.2.- Anexo 2 Informe de acción correctiva/preventiva**

ELABORADO

REVISADO y APROBADO

Fdo.:

Fdo.:

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

**1.- OBJETO**

Establecer el procedimiento a seguir por GPV para implantar las acciones correctivas y acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas y las causas potenciales futuras de no conformidades, con el objetivo de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**2.- CAMPO DE APLICACIÓN**

Es de aplicación a las no conformidades detectadas y potenciales que pueden presentarse en los servicios y procesos objeto del sistema de gestión de la calidad.

**3.- RESPONSABILIDADES**

El responsable de calidad es responsable de revisar las no conformidades detectadas en cada servicio, junto con las personas que él considere necesario, para iniciar las acciones correctivas oportunas.

Así mismo, será responsable, junto con las personas que él considere necesario, de revisar las tendencias y de recopilar y analizar los datos para obtener la información necesaria para el inicio de acciones correctivas y preventivas oportunas.

Gerencia tiene la responsabilidad de aprobar o denegar justificadamente las acciones correctivas y preventivas, estando siempre en relación directa las acciones con los efectos de las no conformidades detectadas o potenciales.

El responsable de calidad mantendrá un Listado de acciones correctivas y otro de acciones preventivas para el seguimiento general de las mismas, y archivará los informes de acciones correctivas y preventivas.

**4.- ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS****4.1.- ANÁLISIS DE DATOS E INFORMACIÓN**

Previo al inicio de acciones correctivas o preventivas se recopilarán datos de :

- a) las no conformidades descritas en los informes de no-conformidad,
- b) las encuestas de calidad percibida por los clientes, clasificados en generales y por servicio,

- c) las desviaciones detectadas en el seguimiento y medición de los procesos de prestación de los servicios y en el cumplimiento de los hitos planificados en cada servicio, recopilados en la base de datos de GPV,
- d) datos de la calidad de proveedores y subcontratas, y
- e) resultados de las auditorias internas y externas.

Del análisis de estos datos se revisará la siguiente información :

- a) nivel de satisfacción del cliente para cada servicio y general de GPV,
- b) el nivel de conformidad con los requisitos establecidos a los servicios y productos resultantes de los mimos,
- c) nivel de incumplimiento de los hitos previstos en la planificación de los servicios y tendencias de los índices de calidad establecidos en los diferentes procesos de realización de los servicios, y
- d) oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas y acciones preventivas, en los servicios de GPV y con los proveedores y subcontratas.

Sobre la base de ésta información, el responsable de calidad iniciará las acciones correctivas y preventivas en los correspondientes Informes, y procederá a su cierre cuando se constate que han sido efectivas y se han eliminado las causas de las no conformidades reales o potenciales.

#### **4.2. Informes de acciones correctivas y acciones preventivas.**

El responsable de calidad inicia la documentación del informe indicando si corresponde a una correctiva o preventiva. Indicará las no conformidades o información descriptiva que origina el inicio del informe y procederá con las personas responsables del servicio y procesos afectados al estudio de las causas de las no conformidades detectadas o potenciales, y que quedarán identificadas e el informe correspondiente.

Una vez identificada la causa, se establecerá la acción correctiva o preventiva en su caso, para eliminar la causa, asignándose un responsable de su ejecución y delimitando un plazo de ejecución.

Las acciones decididas serán aprobadas por el Gerente, previo a su implantación.

Se adjuntará al informe de acción correctiva o preventiva toda la documentación que sea necesaria para identificar las no conformidades, descripción de la acción y seguimiento de la misma.

Al implantar las acciones correctoras y preventivas, cualquier cambio que dé lugar a modificaciones en los documentos del sistema de calidad se procederá a realizarlo según lo establecido en el control de documentación.

El responsable de calidad efectuará el seguimiento de la implantación de la acción correctiva o preventiva a de manera que pueda evaluar la eficacia de la acción y proceder entonces al cierre del informe.

Si se detecta que la acción no ha sido efectiva o no es posible su implantación en los plazos previstos, la misma persona o función responsable ha de anotar tal circunstancia en el seguimiento de la acción para proceder por el responsable de calidad y el Gerente al análisis de la misma y decidir la acción a adoptar.

#### **4.3. Codificación de los informes de acciones correctivas y acciones preventivas**

Los informes de acciones correctivas y acciones preventivas se codifican según la siguiente estructura : IAC/P- XXX/YY

IAC/P indica Informe de acción correctiva o preventiva

XXX número correlativo iniciado cada año, para acciones correctivas y otro independiente del anterior para acciones preventivas

YY últimos dos dígitos del año en curso

#### **5.- REGISTROS**

Se considerarán registros de calidad los Informes de acciones correctivas y de acciones preventivas.

#### **6.- ANEXOS**

6.1.- Anexo 1 Lista de Informes de acciones correctivas/preventivas

6.2.- Anexo 2 Informe de acción correctiva/preventiva



|            |               |   |        |             |        |
|------------|---------------|---|--------|-------------|--------|
| <b>GPV</b> | PROCEDIMIENTO | 0504 - ACCIONES CORRECTIVAS Y<br>ACCIONES PREVENTIVAS | ED. Nº | FECHA       | PG     |
|            |               |   | 1      | 15/ 01 / 02 | 6 de 6 |

**6.2.- Anexo 2 Informe de acción correctiva / preventiva**

|            |  |       |        |
|------------|--|-------|--------|
| <b>GPV</b> | 0506 - INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA<br>0506 - INFORME DE ACCIÓN PREVENTIVA | FECHA | CÓDIGO |
|            |  |       |        |

A) DESCRIPCIÓN DE LA(S) NO CONFORMIDAD(ES) O REFERENCIA A LA(S) MISMA(S) :

SERVICIO AFECTADO :    PROYECTO \_\_\_\_ DIRECCIÓN DE OBRA \_\_\_\_ EJECUCIÓN \_\_\_\_

B) RESUMEN DEL ESTUDIO DE CAUSAS Y SELECCIÓN :

C) ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA :

APRBACIÓN POR GERENTE    Firma :

PLAZO DE EJECUCIÓN:

RESPONSABLE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO :

C) EVIDENCIAS DEL SEGUIMIENTO

Fecha:

Fecha:

Fecha:

D) CIERRE DE ÍAC/P :

Fecha verificación eliminación de la causa :

Firma :