

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|   | <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MC-8.5<br><b>PÁGINA:</b> 1 de 2<br><b>Nº REVISIÓN:</b> 0<br><b>FECHA EMISIÓN:</b> 21/06/04 |
| <b>SECCIÓN 8.5: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.<br/>MEJORA</b> |                             |   |

Para alcanzar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, **La Organización** utiliza:

- Política de la Calidad.
- Objetivos de la Calidad.
- Resultado de las Auditorías.
- Análisis de datos.
- Acciones Correctivas y Preventivas.
- Revisión por la Dirección.

#### **8.5.1. ACCIONES CORRECTIVAS**

Con el fin de eliminar las causas de no conformidades y así evitar su repetición, **La Organización** toma acciones acordes con los efectos de estas no conformidades.

La implantación de una acción correctiva comienza con la detección de la deficiencia o problema relacionado con la calidad del proceso o producto, lo cual puede ser originado por las siguientes razones:

- No conformidades detectadas durante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- No conformidades detectadas durante la ejecución de los procesos y actividades involucradas en el Sistema.
- No conformidades tramitadas como reclamaciones del cliente.
- Resultados del proceso de medida de la satisfacción del cliente.
- Resultados deficientes de auditorías internas o externas.
- Desviaciones o problemas en cualquier proceso operativo.

La no conformidad es analizada para determinar su causa, evaluándose la necesidad de adoptar acciones para evitar la repetición de la misma. La acción a realizar debe registrarse, así como el resultado de su revisión para determinar su eficacia.

Los procesos de gestión de acciones correctivas se describen en el procedimiento POC–8.5-1, “Acciones Correctivas y Preventivas”.

#### **8.5.2. ACCIONES PREVENTIVAS**

Con el propósito de prevenir problemas o evitar que tendencias negativas puedan llegar a producir no conformidades, se establecerán acciones preventivas.

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|   | <b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> | CÓDIGO: MC-8.5<br>PÁGINA: 2 de 2<br>Nº REVISIÓN: 0<br>FECHA EMISIÓN: 21/06/04 |
| <b>SECCIÓN 8.5: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.<br/>MEJORA</b> |                             |   |

La acción preventiva comprende el uso de la información generada en las actividades realizadas, lo cual ha de dar lugar al inicio de ésta para evitar la aparición de la no conformidad. Debe registrarse la acción adoptada, que será revisada para determinar su eficacia.

Los procesos de gestión de acciones preventivas se describen en el procedimiento POC-8.5-1 "Acciones Correctivas y Preventivas".

### **8.5.3. REFERENCIAS**

POC-8.5-1 "Gestión de acciones correctivas y preventivas".