

ECV	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Revisión: 00
		Fecha: 11/07/06
		Página: 1 de 1

<p>PGC016: “ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”.</p>

CONTROL DE MODIFICACIONES		
REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
00	11-07-06	Creación del Procedimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Calidad	Responsable De Calidad	Gerente

ECV	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Revisión: 00
		Fecha: 11/07/06
		Página: 2 de 2

ÍNDICE	Página
---------------	---------------

1.- <i>OBJETO</i>	3
2.- <i>ALCANCE</i>	3
3.- <i>REFERENCIAS</i>	3
4.- <i>DESCRIPCIÓN</i>	3
4.1.- <i>ACCIONES CORRECTIVAS</i>	3
4.1.1.- <i>Inicio de las Acciones Correctivas</i>	3
4.1.2.- <i>Tratamiento</i>	4
4.1.3.- <i>Implantación y Verificación</i>	4
4.1.4.- <i>Documentación</i>	5
4.2.- <i>ACCIONES PREVENTIVAS</i>	5
4.2.1.- <i>Inicio de Acciones Preventivas</i>	5
4.2.2.- <i>Realización</i>	5
4.3.- <i>REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</i>	5
5.- <i>ANEXOS</i>	6
6.- <i>REGISTROS</i>	7

ECV	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Revisión: 00
		Fecha: 11/07/06
		Página: 3 de 3

1. - OBJETO.

El propósito del presente procedimiento es describir los criterios y responsabilidades a utilizar por la ECV para iniciar, analizar, implantar, verificar y documentar acciones destinadas a corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir no conformidades, tanto reales como potenciales.

2. - ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades de la ECV relacionadas con su Sistema de Gestión de la Calidad.

3. - REFERENCIAS.

Sección 8.2.2. del Manual de Calidad.

4. - DESCRIPCIÓN.

4.1. - ACCIONES CORRECTIVAS.

4.1.1. - Inicio de las Acciones Correctivas.

La necesidad del establecimiento de una acción correctiva resultará de la detección de una no conformidad relativa a algún producto o servicio, al proceso o al SGC de la ECV. Esta detección provendrá principalmente de:

- Reclamaciones de los clientes.
- Información sobre no conformidades de productos.
- Información sobre no conformidades de proveedores (productos comprados defectuosos, plazos incumplidos, etc.).
- Incumplimientos del sistema de calidad.
- Resultado de auditorias internas y externas de calidad.
- Sugerencias del personal.
- Resultado de revisiones por la Dirección.
- El resto de los registros de calidad.

ECV	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Revisión: 00
		Fecha: 11/07/06
		Página: 4 de 4

Cualquier persona de la ECV podrá solicitar al Responsable de Calidad la apertura de una acción correctiva, quién decidirá sobre su necesidad. Para ello evaluará la importancia que tiene el problema y su influencia en aspectos como los costes de producción, los costes de la calidad (repetición de trabajos, pérdida de clientes, etc.), la calidad final, su repetitividad, la seguridad y la satisfacción de los clientes.

El Responsable de Calidad, con la colaboración del Responsable del área afectada y de aquellas personas que considere necesario, analizará las causas potenciales y la relación que tienen con el efecto observado, considerando todas las posibles y determinando cuales son las causas principales del problema.

El Responsable de Calidad registrará las mismas en el “Informe de Acciones Correctivas y Preventivas” (ver Anexo I).

Una vez analizadas las causas más importantes en relación con el efecto que se ha observado, el Responsable de Calidad, con la colaboración del Responsable del área afectada y de aquellas personas que considere necesario, diseñará la acción o Acciones Correctivas tendentes a que el problema no vuelva a repetirse en el futuro.

4.1.2. - Tratamiento.

Para cada una de las Acciones Correctivas, se designará a un responsable de llevarla a cabo y se preverá una fecha para la cual deberá estar implantada. En el Informe quedará constancia de todos estos datos.

4.1.3. - Implantación y Verificación.

El Responsable de Calidad será quién realice la verificación de que en la fecha propuesta se han implantado por completo cada una de las Acciones Correctivas y que éstas Acciones Correctivas han sido eficaces para solucionar los problemas.

Si después de la verificación de las Acciones Correctivas se determinara algún cambio de los procesos, el Responsable de Calidad se responsabilizará de la puesta al día de la documentación aplicable. Una vez verificada la eficacia de las Acciones Correctivas y comprobado que se ha modificado apropiadamente la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, se procederá al cierre del

ECV	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Revisión: 00
		Fecha: 11/07/06
		Página: 5 de 5

informe.

4.1.4. – Documentación.

Para cada acción correctiva que se abra se redactará un “Informe de Acciones Correctivas y Preventivas” según el modelo adjunto en el Anexo I, que recoja los resultados de todas las etapas anteriores. Este informe se completará con todos los anexos que se consideren oportunos, donde quede evidencia objetiva de las acciones realizadas.

El Responsable de Calidad será el responsable de realizar el seguimiento de en qué punto están cada una de las Acciones Correctivas, procediendo al cierre en el momento adecuado, una vez verificada y registrada la eficacia.

4.2. - ACCIONES PREVENTIVAS.

4.2.1. - Inicio de Acciones Preventivas.

A través del uso de la información generada por el SGC, tal como procesos, procedimientos, reclamaciones de clientes, etc., se pueden detectar no conformidades potenciales.

Cualquier persona de la ECV puede solicitar al Responsable de Calidad la apertura de una acción preventiva para eliminar las causas que pudieran producir una no conformidad potencial.

4.2.2. – Realización.

Toda la tramitación de las acciones preventivas es análoga al tratamiento dado a las Acciones Correctivas del apartado 4.1, utilizando incluso el mismo formato.

4.3. - REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

El Informe de las Acciones Correctivas y Preventivas se realiza y archiva por parte del Responsable de Calidad y se numera indicando IAC - YYY / XX, donde:

YYY: número secuencial

XX: año correspondiente

ECV	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Revisión: 00
		Fecha: 11/07/06
		Página: 6 de 6

5. – ANEXOS.

ANEXO I: INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

ECV	INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA	Código : R023
		Revisión: 00
		Página: 1 de 1
		(A cumplimentar por Calidad.) IACP ____ / ____
ACCION CORRECTIVA • ACCION PREVENTIVA •		
<p><u>1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:</u></p> <p><u>2.- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS:</u></p> <p><u>3.- PROPUESTA DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA (INCLUIR RESPONSABLE DE SU IMPLANTACIÓN Y FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN Y CIERRE):</u></p> 		
Nombre y firma de la persona que propone la apertura de la acción correctiva o detecta el problema:	Firma del Responsable de Calidad a la apertura de la acción:	
CIERRE DE LA ACCIÓN		
<p><u>1.- VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN:</u></p> <p><u>2.- VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA:</u></p> <p><u>OBSERVACIONES</u></p>		
Firma del Responsable de calidad al cierre de la acción.		
FECHA:	FIRMA:	

ECV	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Revisión: 00
		Fecha: 11/07/06
		Página: 7 de 7

6. - REGISTROS

REGISTRO	UBICACION	PERIODO DE RETENCION	RESPONSABLE DE ARCHIVAR
INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA PREVENTIVA (R023)	DPTO DE CALIDAD	3 AÑOS	RESPONSABLE DE CALIDAD

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.