

KTKAN SL	ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS	P-KTN-07 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 1 de 5
-----------------	--	--

CUADRO DE CONTROL		
EMITIDO Y REVISADO POR:		APROBADO POR:
Nombre: Fernando Madrid Ramos		Nombre:
Dpto.: Calidad		Dpto.: Gerencia
Firma:		Firma:
Fecha: Enero 2009		Fecha: Enero 2009
REVISIONES		
Rev. anterior	Fecha	Causa de revisión

INDICE

<i>1. Objeto</i>	Pág. 2
<i>2. Alcance</i>	Pág. 2
<i>3. Referencias</i>	Pág. 2
<i>4. Descripción</i>	Pág. 2
<i>4.1. Definiciones</i>	Pág. 2
<i>4.2. Acciones Correctivas</i>	Pág. 3
<i>4.2.1. Emisión de Acciones Correctivas</i>	Pág. 3
<i>4.2.2. Implantación de Acciones Correctivas</i>	Pág. 3
<i>4.2.3. Seguimiento y Cierre de Acciones Correctivas</i>	Pág. 4
<i>4.3. Acciones Preventivas</i>	Pág. 4
<i>4.4. Registros</i>	Pág. 5
<i>5. Formatos</i>	Pág. 5

KTKAN SL	ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS	P-KTN-07 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 2 de 5
-----------------	--	--

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática a seguir por **KTKAN SL** para el establecimiento de Acciones Correctivas y Preventivas para evitar la repetitividad o aparición de No Conformidades de forma que se cumplan los requisitos especificados en los punto 8.5.2 y 8.5.3 de la norma ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

El campo de aplicación de este procedimiento se extiende a todas aquellas actividades que incidan en el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en **KTKAN SL**

3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión de la Calidad Cap. 8.
- P-KTN-06 Tratamiento de No Conformidades.

4. DESCRIPCION

4.1.- DEFINICIONES.

- **No Conformidad:** Falta de cumplimiento de los requisitos especificados. Comprende la desviación, anomalía o inexistencia de algún elemento del Sistema de Calidad.
- **Acción Reparadora:** Medida establecida de forma inmediata para solucionar un problema concreto.
- **Acción Correctiva:** Medida tomada para rectificar condiciones adversas a la calidad y evitar su repetición eliminando la causa del problema.
- **Acción Preventiva:** Medida establecida para eliminar las causas potenciales de No Conformidad relativa a los productos, los procesos y el Sistema de Calidad.

KTKAN SL	ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS	P-KTN-07 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 3 de 5
-----------------	--	--

4.2.- ACCIONES CORRECTIVAS.

4.2.1.- Emisión de una Acción Correctiva.

La emisión de una Acción Correctiva surge como consecuencia de la aparición de una No Conformidad (ver P-KTN-06 *Tratamiento de No Conformidades*).

El objetivo es eliminar la causa del problema y así evitar su repetitividad. La decisión de emitir una Acción Correctiva, a partir de un *Informe de No Conformidad* (F-06/01), la toma el Responsable del Dpto. de Calidad junto al Responsable del Dpto. afectado y para ello tiene en cuenta:

- Repercusión de la No Conformidad sobre la calidad.
- Si es una reclamación de cliente, ver la repercusión sobre el mercado a nivel comercial y de imagen.
- Evaluación periódica de proveedores.
- Frecuencia de la aparición de la anomalía (otras No Conformidades similares).
- Certeza de que la Acción Reparadora tomada no va a resolver la causa del problema pudiéndose originar otras No Conformidades.
- Por indicación de la Gerencia o Responsable de algún departamento.

Una vez decidido abrir una Acción Correctiva, el Responsable de Calidad, emite el documento de *Acciones Correctivas / Preventivas* (F-07/01) y actúa de la siguiente forma:

- Numera la acción con un número correlativo de tres dígitos más barra y las dos últimas cifras del año en curso. Cada año reinicializa la numeración de Acciones Correctivas / Preventivas.
- Marca la casilla correspondiente a Acciones Correctivas.
- Anota el número de *Informe de No Conformidades* (F-06/01) al que se refiere.

4.2.2.- Implantación de Acciones Correctivas.

Es necesario investigar cuales son las causas que provocan el problema con el fin de poder eliminarlas y que no se repitan más las anomalías aparecidas. Para ello se reúnen las personas afectadas de la organización junto al Responsable de Calidad, a petición de éste, para analizar las causas y proponer alternativas de solución al problema. En el caso que haya varias propuestas y no se llegue a un acuerdo será la Gerencia quien decida.

KTKAN SL	ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS	P-KTN-07 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 4 de 5
-----------------	--	--

En el documento de *Acciones Correctivas / Preventivas* (F-07/01) se anotan las soluciones elegidas. Además se indican todas las observaciones que se crean oportunas y el coste aproximado de la acción si es posible evaluarlo. También se establecerá un responsable encargado de su implantación y un plazo de ejecución. El Responsable de implantar la Acción Correctiva firmará dicho informe.

Si la Acción Correctiva supone la realización de una inversión importante, la Gerencia debe de dar el Visto Bueno a dicha acción.

4.2.3.- Seguimiento y cierre de Acciones Correctivas.

El Responsable de Calidad, hará el seguimiento de las Acciones Correctivas abiertas. Debe de verificar el cumplimiento y la eficacia de dicha acción.

Si el Responsable de Calidad, cree conveniente aumentar el plazo de ejecución para el cumplimiento total de la Acción Correctiva podrá hacerlo anotando el nuevo plazo en el apartado de observaciones sin necesidad de abrir un nuevo informe.

Una vez que se comprueba la eficacia de la implantación de la Acción Correctiva, se cerrará por el Responsable del Dpto. de Calidad, firmándola, fechándola y archivándola en la *carpeta de Acciones Correctivas / Preventivas cerradas*.

La Acción Correctiva que no consiga su objetivo se cerrará anotando en observaciones y de forma visible y clara que no ha sido eficaz, dando lugar a una nueva Acción Correctiva.

4.3.- ACCIONES PREVENTIVAS.

El Responsable de Calidad, podrá establecer medidas para eliminar las causas potenciales de No Conformidades relativas a los procesos y el Sistema de Calidad. Para ello no es necesario que ocurra una No Conformidad (acción correctiva) sino que usará como información otras fuentes como: Reuniones para la Revisión del sistema (véase el apdo. 5.4 en el Manual de Gestión de la Calidad de **KTKAN SL**) procesos y operaciones de trabajo que afecten a la calidad, resultados de auditoría, registros de calidad, reclamaciones de clientes, sugerencias de cualquier persona o departamento de **KTKAN SL** y cualquier otra que aporte información válida.

KTKAN SL	ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS	P-KTN-07 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 5 de 5
-----------------	--	--

El Responsable de Calidad, emitirá la Acción Preventiva a través del documento de *Acciones Correctivas / Preventivas* (F-07/01) marcando la casilla correspondiente a Acciones Preventivas y numerándolo correlativamente según el orden de emisión de dicho documento.

La implantación de las Acciones Preventivas así como su seguimiento y cierre sigue un proceso totalmente análogo al de las Acciones Correctivas antes descritas (ver apartado 4.2).

4.4.- REGISTROS.

Los documentos de *Acciones Correctivas / Preventivas* (F-07/01) se consideran registros de calidad y se archivan ordenados por número de emisión en un archivador con dos carpetas diferentes para un mejor seguimiento de dichas acciones:

- Carpeta de Acciones Correctivas / Preventivas abiertas.
- Carpeta de Acciones Correctivas / Preventivas cerradas.

5. ANEXOS

- *Acciones Correctivas / Preventivas*

F-07/01