

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------|---|
| LOGOTIPO DE LA EMPRESA | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.03 | Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 1 de 7 |
|------------------------------|---------------------------------------|---|

ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

OBJETO

ALCANCE

REFERENCIAS

DESCRIPCIÓN

RESPONSABILIDADES

REGISTROS

ANEXO

| | | |
|---|--|---|
| <p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p> | <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.03</p> | <p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 2 de 7</p> |
|---|--|---|

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir, dentro del concepto de Mejora Continua, el método general utilizado en METAL para realizar un estudio de los problemas de Calidad, aparecidos o potenciales y para establecer las acciones correctoras y/o preventivas que eviten su repetición o aparición.

ALCANCE

La metodología para gestionar estas acciones se aplica a todas las actividades, productos y servicios que forman parte del Sistema de Calidad de METAL.

REFERENCIAS

- Manual de Calidad de METAL
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

DESCRIPCIÓN

GENERALIDADES

Se entiende por Acción Correctora, aquella tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto, o cualquier otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.

Acción Preventiva es aquella acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, de un defecto, o cualquier otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.

El proceso de gestión de acciones correctoras y preventivas es análogo, existiendo exclusivamente diferencias en las circunstancias que motivan su definición.

ORIGEN

La decisión de originar una acción correctora/preventiva corresponde al Responsable de Calidad y lo hará atendiendo a aspectos como costes, seguridad y satisfacción al cliente.

| | | |
|---|--|--|
| <p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p> | <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.03</p> | <p>Fecha emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha revisión:</p> <p>Hoja 3 de 7</p> |
|---|--|--|

Las acciones correctoras se originan, en general, como consecuencia de:

- Detección de no conformidades, tanto si son de pequeño alcance pero repetitivas, como si son de gran alcance pero menos frecuentes.
- Resultados (desviaciones) de las Auditorías Internas del Sistema de Calidad.
- Estudio y evaluación de reclamaciones de clientes.

Las acciones preventivas se originan, en general, como consecuencia de:

- Propuestas de mejora del Sistema de Calidad.
- Conclusiones generales de las Auditorías Internas del Sistema de Calidad.
- Análisis de los datos registrados en METAL acerca de las actividades relacionadas con la Calidad.
- Estudio y evaluación de reclamaciones de clientes.

METODOLOGIA

La metodología a seguir es la misma tanto para una acción preventiva como para una correctora y se siguen los siguientes pasos.

Descripción del problema

El Responsable del área al que afecte el problema, deberán ellos mismos o designar a un responsable para la realización de una descripción exacta del problema. Siempre que sea necesario se realizarán los ensayos, medidas, esquemas, muestras, etc. precisos para la mejor definición del problema y su magnitud. El Responsable de calidad lo reflejará en el apartado “DESCRIPCIÓN” de un “Informe de acción correctora/preventiva” (Anexo 1).

Acciones inmediatas

Las acciones inmediatas que deban realizarse (aislamiento de material defectuoso, paralización de una línea productiva....) se reflejarán en la descripción del problema.

Determinación de las causas

A la vista de la descripción del problema, el Responsable del área afectada, solicitará o no la ayuda del Responsable de Calidad o de los especialistas necesarios, para la determinación de la o las causas del problema. Quedará reflejado en el apartado “CAUSAS” por el Responsable de calidad.

| | | |
|---|--|---|
| <p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p> | <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.03</p> | <p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 4 de 7</p> |
|---|--|---|

Plan de acciones correctoras y/o preventivas

Las acciones correctoras y/o preventivas son definidas por el área afectada conjuntamente con el Responsable de Calidad. El Responsable de calidad las reflejará en el apartado “DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN”. En este apartado se describirán cada una de las actividades que deben ser realizadas para implantar la acción.

Junto con la descripción de cada una de las actividades debe quedar claramente definido:

- Responsabilidades de llevarlas a cabo
- Definición de controles para verificar su implantación y eficacia.
- Fecha límite de implantación y ejecución de la acción.
- Fecha límite de verificación de que la acción es eficaz.
- Documentación específica que sea de aplicación.

La aprobación de la acción correctora y/o preventiva se lleva a cabo por el Gerente mediante su firma en la casilla correspondiente, indicando la fecha en que da su aprobación para emprender

Codificación de las acciones correctoras o preventivas

Los informes de acciones correctoras/preventivas se codifican del siguiente modo:

IAC - XXX - YY

IAP - XXX - YY

donde XXX es un número correlativo para cada tipo de acción correctora o preventiva comenzando desde 001 al comienzo de cada año e YY las cifras del año.

La codificación la realizará el Responsable de Calidad.

Aplicación de las acciones correctoras y/o preventivas

El área responsable de la implantación de la acción debe proceder a su aplicación, una vez aprobada, planificando las diversas actividades que la acción suponga, con el fin de tenerla totalmente implantada en el plazo acordado, con evidencias objetivas que lo demuestren, de forma que se pueda verificar la eliminación de las causas de las anomalías o las mejoras de la calidad que se pretendan.

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------|---|
| LOGOTIPO DE LA EMPRESA | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.03 | Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 5 de 7 |
|------------------------------|---------------------------------------|---|

Seguimiento

El Responsable de Calidad es el encargado de realizar el seguimiento continuado de las acciones correctoras/preventiva para verificar que se llevan a cabo y son eficaces.

Si en el transcurso de la implantación se verifica que la acción correctora/preventiva no es la más apropiada, debe proponerse una nueva evaluación de la situación para decidir otra acción. Esta propuesta se gestiona igual que la original.

Al término de la implantación de la acción, y una vez verificada su efectividad, el Responsable de Calidad procede al cierre de la misma mediante la firma del informe y la archiva.

El Responsable de Calidad es responsable de que se realicen las modificaciones pertinentes en la documentación del sistema.

RESPONSABILIDADES

Han quedado definidas en la descripción del procedimiento.

REGISTROS

A continuación se indican los registros a mantener, en función de lo descrito en este procedimiento:

| SOPORTE | DESCRIPCION | RESPONSABLE EMISIÓN | RESPONSABLE ARCHIVO | TIEMPO CONSERV. | ARCHIVO |
|-----------------|------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------|---|
| ARCHIVO Y PAPEL | INFORME DE ACCIÓN CORRECTORA | RESPONSABLE DE CALIDAD | RESPONSABLE DE CALIDAD | 3 AÑOS | CARPETA DE NO CONFORMIDADES Y ACC.CORRECT./PC |

ANEXO

- Anexo-1: Informe de Acción Correctora.

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------|---|
| LOGOTIPO DE LA EMPRESA | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.03 | Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 6 de 7 |
|------------------------------|---------------------------------------|---|

Anexo-1: Informe de acción correctora

| | | |
|------------------------------|--|---------|
| LOGOTIPO DE LA EMPRESA | INFORME DE ACCIÓN CORRECTORA/PREVENTIVA | Hoja de |
|------------------------------|--|---------|

IAC/P - -

| | | |
|---------------------------------|---|--|
| DESCRIPCIÓN: | | |
| CAUSAS: | | |
| DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN: | | |
| Definición | | |
| Responsabilidad | | |
| Control | | |
| Fecha Límite | Documentación | |
| Acción aprobada por el Gerente: | Verificación Implantación y Ejecución Resp. Calidad: | Verificación Eficacia y Cierre Resp. Calidad: |
| Fecha: | Fecha: | |

