
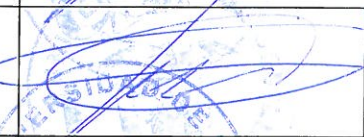





PG-10

Acciones Correctivas y Preventivas

| | Nombre | Cargo | Firma |
|----------------|--------------------------|---|---|
| Elaborado por: | Federico Cuesta Rojo | Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social |  |
| Revisado por: | Federico Cuesta Rojo | Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social |  |
| Aprobado por: | José Luis Martínez Ramos | Director de la ETSI |  |



ÍNDICE

| | |
|---|---|
| 1. OBJETO..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. REFERENCIAS..... | 3 |
| 4. ACCIONES DE MEJORA | 3 |
| 5. INICIO DE ACCIONES DE MEJORA | 4 |
| 6. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS | 4 |
| 7. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES..... | 5 |
| 8. REALIZACIÓN DE LAS ACCIONES..... | 5 |
| 9. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES | 5 |
| 10. ANÁLISIS DE LA EFICACIA | 6 |
| 11. CIERRE DE LA ACCIÓN DE MEJORA | 6 |

Cambios en este documento respecto a la revisión anterior del mismo

Edición inicial de este documento para la ETSI.

Para el Centro de Cálculo, sustituye al documento "PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS", Versión 1.0 de fecha 06/02/2012.



1. Objeto

El presente Procedimiento tiene por objeto describir la sistemática seguida para la Gestión de Acciones Correctivas (AC) y Acciones Preventivas (AP) en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI).

2. Alcance

El presente Procedimiento es de aplicación a todas las Mejoras que afecten al alcance del SGC de la ETSI.

3. Referencias

| | |
|-------|------------------------------|
| PG-09 | Gestión de No Conformidades. |
| MC | Manual de la Calidad |

4. Acciones de Mejora

En general, llamamos Acciones de Mejora a aquellas acciones tomadas en el marco del SGC destinadas a eliminar las causas reales o potenciales de No Conformidades. La definición de No Conformidad se indica en el procedimiento “PG-09 Gestión de No Conformidades”.

Cuando las acciones van destinadas a eliminar las causas reales de No Conformidades, es decir a eliminar las causas de No Conformidades que ya se han producido en alguna ocasión, hablamos de Acciones Correctivas. En general, estas acciones irán encaminadas a que no se vuelvan a repetir los problemas que dieron lugar a la No Conformidad.

Cuando las Acciones van destinadas a eliminar las causas potenciales de No Conformidades, es decir a eliminar las causas de No Conformidades que no se han producido, pero de las que tenemos indicios de que podrían llegar a producirse, hablamos de Acciones Preventivas.

Salvo la diferencia anteriormente explicada, la gestión de las Acciones Correctivas y de las Acciones Preventivas es idéntica en el marco del SGC de la ETSI, por lo que en ocasiones nos referiremos a “Acciones Correctivas / Preventivas” (AC/AP) para referirnos a ambas indistintamente.



5. Inicio de Acciones de Mejora

Las Acciones Preventivas podrán iniciarse en cualquier momento por decisión de los Responsables de los Servicios incluidos en el SGC, o del Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social de la ETSI.

Las Acciones Correctivas podrán iniciarse, a decisión de los Responsables de los Servicios incluidos en el SGC, o del Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social de la ETSI:

- Ante una No Conformidad, según se describe en el procedimiento “PG-09 Gestión de No Conformidades”.
- Ante No Conformidades repetitivas, al analizar el histórico de las mismas.
- Ante No Conformidades identificadas en las distintas actividades de Análisis de Datos, que se describen en el apartado 8.4 del Manual de la Calidad.

Se iniciarán Acciones Correctivas siempre que:

- Se produzcan quejas o reclamaciones de Clientes sobre asuntos incluidos en el alcance del SGC y que resulten fundamentadas y verosímiles.
- Se identifiquen No Conformidades en Auditorías Internas o Externas del SGC.

Una vez decidido el inicio de Acciones de Mejora, se deben documentar en el formato previsto a tales efectos, indicando al menos:

- Persona que inicia la Acción de Mejora. Siempre será el Responsable de uno de los Servicios incluidos en el SGC de la ETSI, el Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social de la ETSI, o cualquier persona en quien los anteriores deleguen con este fin.
- Fecha de inicio.
- No Conformidad (real o potencial) que da origen a la Acción de Mejora.
- Si se trata de una Acción Correctiva o de una Acción Preventiva.
- Cualquier otra Información adicional que se considere relevante para las etapas posteriores.

Una vez registrado lo anterior, la Persona que inicia la Acción de Mejora debe enviarla al Responsable del Servicio de la ETSI afectado por la situación descrita. En caso de duda o de afectar a varios Servicios, se enviará al Subdirector de Calidad y RS de la ETSI.

6. Análisis de las Causas



El receptor de Informe ya iniciado de AC/AP reflexionará acerca de si el problema descrito (real o potencial) está en su ámbito de responsabilidad, derivando el Informe en caso de no resultar así.

El receptor de Informe ya iniciado de AC/AP, previa consulta al Subdirector de Calidad y RS de la ETSI, asignará un Código a la AC/AP consistente en las dos últimas cifras del año en curso / un número correlativo para los Informes de AC/AP de ese año (AA/NN).

Posteriormente, procederá a recopilar toda la Información adicional que estime necesaria con la finalidad de realizar un estudio y análisis exhaustivo para la identificación de las posibles causas que dieron lugar al problema (real o potencial) en cuestión.

Una vez realizado el análisis de causas, se debe documentar en el formato previsto a tales efectos, indicando al menos las posibles causas identificadas y el responsable del análisis.

7. Planificación de las Acciones

Las Acciones a llevar a cabo se decidirán y planificarán por parte del Responsable del Servicio de la ETSI afectado por la situación descrita. En caso de duda o de afectar a varios Servicios, se realizará por el Subdirector de Calidad y RS de la ETSI.

A la vista de las causas identificadas, se planificarán las Acciones necesarias para la eliminación de las mismas, de cara a que el problema original no se vuelva a producir. Se planificarán Acciones contra todas las posibles causas identificadas, intentando abarcar toda la casuística relacionada con las mismas.

Para cada una de las Acciones a llevar a cabo se indicarán, además de la propia Acción, el Responsable de su realización y el Plazo para llevarla a cabo. Las Acciones serán aprobadas por el Responsable del Servicio de la ETSI afectado, o por el Subdirector de Calidad y RS de la ETSI, según corresponda, que se asegurará de que todos los implicados en la realización de las Acciones son conocedores de las mismas.

8. Realización de las Acciones

Las Acciones deberán ser ejecutadas por los Responsables asignados en los Plazos establecidos.

9. Seguimiento de las Acciones



El Responsable de la aprobación de las Acciones, o en quien delegue, deberá realizar un seguimiento de la realización de las Acciones previstas en los Plazos previstos, dejando registro del mismo en el formato previsto a tales efectos.

10. Análisis de la Eficacia

Una vez confirmada la realización de todas las Acciones previstas, el Responsable de la aprobación de las Acciones deberá realizar un Análisis de la Eficacia de las Acciones tomadas, en el sentido de que han cumplido con el objetivo de eliminar las causas que dieron lugar al problema original.

Se valorará de forma explícita la eficacia o no de las Acciones, dejando registro en el formato previsto a tales efectos. En caso de que la Acción no se considere eficaz, se procederá al inicio de una nueva Acción de Mejora.

11. Cierre de la Acción de Mejora

Una vez cumplido todo lo establecido en este procedimiento, se enviará toda la información al Subdirector de Calidad y RS de la ETSI, que procederá al cierre del Informe de AM, registrando fecha y firma en el mismo.

En caso de ser necesario, pedirá las aclaraciones que estime necesarias a las Personas implicadas en la gestión de la AM.