

	PROCEDIMIENTO PG 04 NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Fecha: 05/09/2011
		Revisión: 00

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. RESPONSABILIDADES**
- 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**
 - 5.1. Identificación de No Conformidades
 - 5.2. Establecimiento de Acciones Correctoras
 - 5.3. Establecimiento de Acciones Preventivas
 - 5.4. Seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas
- 6. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO**
- 7. REGISTROS**
- 8. ANEXOS**

Elaborado por el Representante de Calidad y Medio Ambiente:	Revisado por el Comité de Gestión de Calidad y Medio Ambiente:	Aprobado por Director de Explotación:	Copia a:
Fecha: 05/09/2011	Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PG 04 NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Fecha: 05/09/2011
		Revisión: 00

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática establecida en la compañía para identificar las No Conformidades en el cumplimiento de requisitos legales del SGCMA, establecer acciones correctivas y preventivas así como realizar el seguimiento de las mismas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los requisitos del SGCMA implantado en SMV.

3. DEFINICIONES

REQUISITO LEGAL: Condición legislativa exigida y necesaria, de obligado cumplimiento por parte de la organización.

COMPROMISO VOLUNTARIO: Condición exigida, no incluida en los requisitos legales, suscrita de forma voluntaria por la empresa con terceras partes.

OBJETIVO MEDIOAMBIENTAL: Objetivo medioambiental general que se fija una organización, resultante de su propia política y cuantificado siempre que sea posible.

METAS MEDIOAMBIENTALES: Exigencia de resultados detallados, cuantificada cuando sea posible, que se puede aplicar al conjunto o a una parte de la organización, que resulta de los objetivos medioambientales y que debe definirse y realizarse para alcanzar dichos objetivos.

ASPECTO MEDIOAMBIENTAL: Elemento de las actividades, productos o servicios de la organización susceptible de interactuar con el medio ambiente.

IMPACTO MEDIOAMBIENTAL: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, total o parcial, resultante de las actividades, productos o servicios de la organización.

NO CONFORMIDAD: Falta de cumplimiento con los requisitos especificados. Comprende las desviaciones o la ausencia de uno o varios de los requisitos especificados.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable para impedir su repetición.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial, de un defecto, o cualquier otra situación indeseable, para prevenir que se produzca.

4. RESPONSABILIDADES

En general, cuando un empleado de SMV detecte cualquier posible incumplimiento de un requisito, o cuando prevea que pudiera llegar a producirse, se lo comunicará al responsable del control de ese requisito, el cual tomará, si procede, las medidas a su alcance para corregir, minimizar o evitar el posible impacto.

A continuación, dicho responsable se lo comunicará al Representante de Calidad y Medio Ambiente, estudiando ambos la conveniencia de iniciar alguna Acción Correctiva o Preventiva encaminada a eliminar la causa que ha generado ese incumplimiento o para evitar que llegue a producirse.

El Representante de Calidad y Medio Ambiente es el responsable de establecer las acciones correctivas y/o preventivas necesarias, siguiendo las indicaciones de este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO PG 04 NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Fecha: 05/09/2011
		Revisión: 00

Asimismo, también tiene la responsabilidad de informar al Comité de las No Conformidades detectadas y del grado de implantación de las acciones correctoras y preventivas iniciadas.

Por su parte, el Comité es responsable de analizar la información acerca de las No Conformidades detectadas y del grado de implantación de las acciones correctoras y preventivas iniciadas, así como de decidir el inicio de nuevas acciones correctoras y/o preventivas.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. Identificación de No Conformidades

La identificación de las No Conformidades se realiza a través de:

- El seguimiento de las tareas de control operacional.
- El seguimiento de los objetivos, metas y acciones del Programa de Calidad y Medio Ambiente.
- El resultado de las auditorías internas o externas realizadas.
- El seguimiento de acciones correctoras emprendidas con anterioridad
- Las comunicaciones internas de los responsables del cumplimiento de alguno de los requisitos del SGCMA y las comunicaciones de las partes interesadas externas.
- En general, cualquier incumplimiento de los procedimientos del SGCMA que sea detectado por alguno de los empleados de SMV.

En general, cualquier persona de la plantilla de SMV puede identificar una No Conformidad, teniendo la obligación de comunicársela al responsable de control de ese requisito, el cual tomará, si procede, las medidas a su alcance para corregir, minimizar o evitar el posible impacto y, además, se lo comunicará al Representante de Calidad y Medio Ambiente.

5.2. Establecimiento de acciones correctivas

Las No Conformidades detectadas son analizadas por el representante de Calidad y Medio Ambiente junto con el personal afectado, tratando de determinar las causas que las han motivado, de decidir las acciones correctoras a tomar y de designar a los responsables de ejecutar y realizar el seguimiento correspondiente.

Los responsables de la ejecución y del seguimiento deben ser, en todos los casos, personas diferentes.

Este proceso es documentado por el Representante de Calidad y Medio Ambiente en el formato FPG 04/01 que se presenta en el Anexo I de este procedimiento.

En dicho formato se recogen los siguientes datos:

- Fecha de inicio de la Acción Correctiva (fecha en la que se detecta la No Conformidad o lo más inmediata posible).
- Datos de la No Conformidad
 - Origen de la No Conformidad
 - Causas que originan la No Conformidad
 - Descripción de la No Conformidad, incluyendo la información necesaria que permita la trazabilidad entre esta Acción Correctiva y la No Conformidad origen de la misma.
- Descripción de la Acción Correctiva propuesta.
- Responsable de la ejecución de la Acción Correctiva.
- Plazo de ejecución.

	PROCEDIMIENTO PG 04 NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Fecha: 05/09/2011
		Revisión: 00

- Descripción del seguimiento realizado:
 - o Responsable del seguimiento
 - o Fecha del seguimiento
 - o Fecha de implantación de la Acción Correctiva
- Conclusiones
- Firma y fecha del cierre de la Acción Correctiva por parte del Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

5.3. Establecimiento de Acciones Preventivas

Además de acciones correctivas, también se establecen acciones preventivas encaminadas a eliminar las causas que potencialmente pueden dar origen a la aparición de No Conformidades.

Cualquier empleado de SMV que detecte la posibilidad de tomar una Acción Preventiva lo comunica a su inmediato superior. Si la acción está dentro de su competencia, éste valorará la conveniencia de su puesta en marcha, comunicándoselo al Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

El análisis, determinación y seguimiento de las acciones preventivas se realiza siguiendo los mismos pasos que para las acciones correctivas, siendo documentado por el RCMA en el formato FPG 04/02 que se presenta en el Anexo II de este procedimiento, cuyo contenido es similar al ya descrito para las acciones correctivas.

5.4. Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas

Los criterios que se tienen en cuenta a la hora de cumplimentar el Registro de Acción Correctiva y Preventiva (de forma similar) y de realizar el seguimiento de las mismas, son los siguientes:

- La acción es abierta por el Representante de calidad y Medio Ambiente, quien también tiene la obligación de cerrar la Acción.
- Al abrir la acción, el RCMA:
 - Anota el origen de No Conformidad, su descripción y las causas que la han originado
 - Detalla la acción propuesta
 - Cumplimenta las siguientes fechas:
 - Fecha inicia Acción (fecha en que se detecta la No Conformidad)
 - Fecha plazo ejecución (tiempo estimado para llevar a cabo la acción)
 - Designa a la persona responsable de la ejecución de la acción
 - Designa a la persona responsable del seguimiento (que debe ser diferente a la persona responsable de la ejecución)
- Cuando a la persona designada como responsable de la ejecución de la Acción se le comunica tal hecho, ésta debe firmar en señal de conformidad y anotar la fecha en la que lo hace.
- El Responsable del seguimiento (que siempre tiene que ser una persona distinta a la responsable de la ejecución), una vez ejecutada la Acción, realiza un seguimiento de las medidas adoptadas y cumplimenta:
 - La descripción del seguimiento realizado
 - La fecha de implantación de la acción
 - La fecha de realización del seguimiento

	PROCEDIMIENTO PG 04 NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Fecha: 05/09/2011
		Revisión: 00

El RCMA, que también puede ser el responsable de seguimiento de la acción, debe comprobar que la acción ha sido eficaz para eliminar la causa de la No Conformidad y, en su caso, concluye que la Acción se puede cerrar, firmando y anotando la fecha del día en que hace esta comprobación.

En las reuniones del Comité, el RCMA informa acerca de las No Conformidades detectadas y solucionadas o en vía de solución, así como sobre aquellas que por su complejidad y/o importancia requieran la intervención del Comité. Igualmente, informa acerca de las acciones preventivas implantadas o en fase de estudio.

El Representante de CMA es responsable de analizar y valorar la información obtenida en las tareas de seguimiento de las Acciones Correctivas (y Preventivas) y, en consecuencia, de proponer al Comité las acciones oportunas para mejorar el SGCMA.

6. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

El Representante de Calidad y Medio Ambiente distribuye una Copia Controlada de este procedimiento a los miembros del Comité y al auditor interno.

El original de este Procedimiento es archivado y mantenido por el representante de Calidad y Medio Ambiente en soporte papel e informático.

7. REGISTROS

Los registros generados a raíz de la aplicación de este procedimiento son:

- RPG 04/01: "Registro de Acción Correctiva"
- RPG 04/02: "Registro de Acción Preventiva"

Los originales de dicho registro son archivados por el Representante de Calidad y Medio Ambiente durante 3 años.

8. ANEXOS

- Anexo I: Registro de Acción Correctiva
- Anexo II: Registro de Acción Preventiva
- Anexo III: Registro de modificaciones

ANEXO I: RPG 04/01: Registro de Acción Correctiva

	REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA	RPG 04/01
INICIO	Fecha de Inicio de la Acción Correctiva: <input style="width: 300px;" type="text"/> Nº de AC (nº orden/año): <input style="width: 150px;" type="text"/>	
	Origen : SGCMA <input type="checkbox"/> SGPRL <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Audit interna <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Otros (especificar): <input style="width: 100px;" type="text"/> Audit externa <input type="checkbox"/>	
	Descripción de la No Conformidad	
	Causas de la No Conformidad Acción Correctiva Propuesta	
EJECUCIÓN	Responsable de la ejecución	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
	Plazo de ejecución de la Acción: <input style="width: 150px;" type="text"/>	Conformidad del responsable de la ejecución: <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> Fecha: <input style="width: 100px;" type="text"/> Firma: <input style="width: 100px;" type="text"/>
SEGUIMIENTO	Responsable del seguimiento	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
	Descripción de las tareas de seguimiento:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
	Fecha de implantación de las medidas (ejecución de la Acción): <input style="width: 150px;" type="text"/>	Realizado por (responsable del seguimiento): <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> Fecha: <input style="width: 100px;" type="text"/> Firma: <input style="width: 100px;" type="text"/>
CIERRE	Conclusiones:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
	Fecha de Cierre de la Acción: <input style="width: 150px;" type="text"/>	Responsable del cierre: <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> Firma: <input style="width: 100px;" type="text"/>



PROCEDIMIENTO PG 04
NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y
ACCIÓN PREVENTIVA

Fecha: 05/09/2011
Revisión: 00

ANEXO II: RPG 04/02: Registro de Acción Preventiva

REGISTRO DE ACCIÓN PREVENTIVA		RPG 04/02
INICIO	Fecha de Inicio de la Acción Preventiva: <input type="text"/>	Nº de AP (nº orden/año): <input type="text"/>
	Origen : SGCMA <input type="checkbox"/> SGPRL <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Audit interna <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Otros (especificar): <input type="text"/> Audit externa <input type="checkbox"/>	
	Descripción de la posible No Conformidad	
	Causas de la posible No Conformidad	
	Acción Preventiva Propuesta	
EJECUCIÓN	Responsable de la ejecución	<input type="text"/>
	Plazo de ejecución de la Acción: <input type="text"/>	Conformidad del responsable de la ejecución: <input type="text"/> Fecha: <input type="text"/> Firma: <input type="text"/>
SEGUIMIENTO	Responsable del seguimiento	<input type="text"/>
	Descripción de las tareas de seguimiento:	<input type="text"/>
	Fecha de implantación de las medidas (ejecución de la Acción): <input type="text"/>	Realizado por (responsable del seguimiento): <input type="text"/> Fecha: <input type="text"/> Firma: <input type="text"/>
CIERRE	Conclusiones:	<input type="text"/>
	Fecha de Cierre de la Acción: <input type="text"/>	Responsable del cierre: <input type="text"/> Firma: <input type="text"/>

	PROCEDIMIENTO PG 04 NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	Fecha: 05/09/2011
		Revisión: 00

ANEXO III: Registro de modificaciones

REGISTRO DE MODIFICACIONES	
DOCUMENTO MODIFICADO (REVISIÓN/FECHA)	NATURALEZA DEL CAMBIO