

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE 04:
NO CONFORMIDADES, ACCIONES
CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**

CÓDIGO: PCMA04-01	Nº VERSIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: 01/09/2007
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
PUESTO JEFE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTORA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTOR GENERAL
NOMBRE ALFONSO IRIARTE	NOMBRE MARIA PRIETO	NOMBRE IÑIGO ALDAZ
FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 

ÍNDICE

	Página
01.-PORTADA	1
02.-CAMBIOS DE DOCUMENTACIÓN	2
03.-INDICE	3
1.- OBJETO.	4
2.- CAMPO DE APLICACION.	4
3.- DEFINICIONES.	5
4.- RESPONSABILIDADES.	6
5.- DESARROLLO.	6
5.1.- No Conformidades.	6
5.2.- Acciones correctivas.	7
5.3.- Acciones preventivas.	9
5.4.- Información y seguimiento.	9
6.- REGISTROS.	10

1.- OBJETO.

Describir los métodos para identificar y corregir las no conformidades, así como para establecer acciones correctivas y preventivas que eviten la aparición y repetición de no conformidades y proporcionen mejoras en el desarrollo de las actividades y sus resultados.

2.- CAMPO DE APLICACION.

Este documento se aplica a todas las áreas y actividades comprendidas en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

3.- DEFINICIONES.

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad, para impedir su repetición.
- **Queja o reclamación de cliente:** Comunicación externa que recoge reclamaciones de Clientes relativas al producto/ servicio por REALIA BUSINESS.
- **Queja ambiental:** Comunicación externa que recoge disconformidades de un individuo o colectivo originado por un potencial impacto ambiental negativo imputado presuntamente a la actividad de la Empresa.
- **Reclamación o Denuncia ambiental:** Comunicación externa que recoge disconformidad de un individuo o colectivo originado por un potencial impacto ambiental imputado a las actividades de la Empresa, que lleva asociada una reclamación ante la administración y posible expediente sancionador (vía civil, administrativa, penal).
- **No conformidades críticas:** No conformidades al Sistema de Calidad y Medio Ambiente que incumplan lo establecido en la legislación.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, para prevenir que se produzca.

4.- RESPONSABILIDADES.

PUESTO	RESPONSABILIDADES
Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Supervisa el seguimiento de No Conformidades. Supervisa el estado de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas
	Analiza las NC. Comprueba la implantación de las AACC y AAPP y su eficacia.
Departamentos de REALIA BUSINESS	Establecen los informes de no conformidad. Promover las resoluciones a las no conformidades. Implantar acciones correctivas y preventivas en el área de su competencia.

5.- DESARROLLO.**5.1.- NO CONFORMIDADES.**

Las No Conformidades pueden detectarse durante el desarrollo de distintos procesos tal y como se muestra en el diagrama incluido en este procedimiento. Todos los empleados de **REALIA BUSINESS** son responsables de registrar y gestionar las no conformidades detectadas según su procedencia. (PCMA04-F01-YY/BB)

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente dispone además de una base de datos de No conformidades en la cual se registran las descritas en los puntos siguientes y que dispone de los siguientes campos:

- N° Orden (correlativo).
- Fecha de detección.
- Descripción de la no conformidad.

- Departamento afectado.
- Acciones a emprender para su eliminación.
- Resultado comprobación implantación acciones.
- Fecha cierre de la no conformidad.

Las No Conformidades, y sus informes cuando éstos procedan, quedan cerrados cuando la persona designada ha comprobado la efectividad de las acciones determinadas para su eliminación.

La información de la base de datos y de los restantes elementos utilizados para registrar las no conformidades, son tratados y presentados anualmente en la revisión del sistema (Ver PCMA07).

Además de lo establecido en el párrafo anterior, el Jefe de Calidad y Medio Ambiente clasifica las No Conformidades por áreas con objeto de poder estudiar las tendencias, su gravedad y repetibilidad y emprender cuando es necesario acciones preventivas y/o correctivas.

5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS.

El origen de una acción correctiva puede venir determinado a partir de lo siguiente:

1. No-conformidad detectada según se describe en el apartado 5.1.
2. Conclusiones sobre no conformidades repetitivas o relacionadas, resultado de los análisis y evaluaciones periódicas efectuadas por el Jefe de Calidad y Medio Ambiente.
3. Tras el análisis de los datos previo a la Revisión del Sistema por la Dirección.
4. Conclusiones sobre incumplimiento de objetivos establecidos.

El responsable del tratamiento de la no-conformidad, cumplimentará el Informe de Acciones Correctivas/ Preventivas (PCMA04-F02-YY/BB), describiendo la no-conformidad y el

resultado del análisis de causa, para a continuación determinar las acciones correctivas que se consideren necesarias.

➤ ORIGEN

Determinación de los documentos o evidencias origen de la acción correctiva o preventiva y descripción del problema.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente lleva a cabo una breve descripción del problema detectado como origen de la acción.

➤ ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente, en colaboración con cuantas personas de **REALIA BUSINESS** sean necesarias, analizarán las causas del problema para actuar sobre ellas y evitar su reaparición.

➤ ACCIONES A TOMAR

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente y el Responsable de departamento, propondrá un responsable y una fecha tope de implantación.

➤ IMPLANTACIÓN.

El Responsable establecido para la implantación de la acción correctiva o preventiva dejará registro de la puesta en marcha de dicha acción mediante fecha, firma y documentos o evidencias que se hayan generado.

➤ COMPROBACIÓN DE LA EFICACIA Y CIERRE DE LA ACCIÓN.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente después de un tiempo adecuado verificará que las acciones han sido eficaces mediante las comprobaciones que estime oportunas. En caso negativo procederá a abrir una nueva acción, volviéndose a repetir el proceso anterior.

Verificada la eficacia de la acción correctiva o preventiva ésta queda cerrada.

5.3.- ACCIONES PREVENTIVAS.

Las acciones preventivas pueden iniciarse como consecuencia de la aparición de indicios o tendencias que puedan comprometer la calidad ambiental u originar no conformidades, como consecuencia del análisis de posibles deficiencias en procesos, o como iniciativa en la propuesta de una mejora en procesos.

Son emitidas por el Jefe de Calidad y Medio Ambiente cumplimentando el Informe de Acciones Correctivas- Preventivas (PCMA04-F02-YY/BB) indicando la causa que la origina, el análisis consecuente, y la descripción de la acción.

Una copia del informe es enviada al responsable de ejecución de la acción.

5.4.- INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente mantiene un control y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, donde se indica la persona designada para la ejecución de las acciones, la fecha prevista para su finalización, y la fecha real.

El cierre de las acciones corresponde al Jefe de Calidad y Medio Ambiente, una vez se haya comprobado su ejecución y su eficacia. La comprobación de eficacia será efectuada en base a datos aportados por el responsable del departamento afectado o en base al resultado de una auditoría.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente efectuará asimismo un seguimiento de que no se producen retrasos significativos en la ejecución de las acciones.

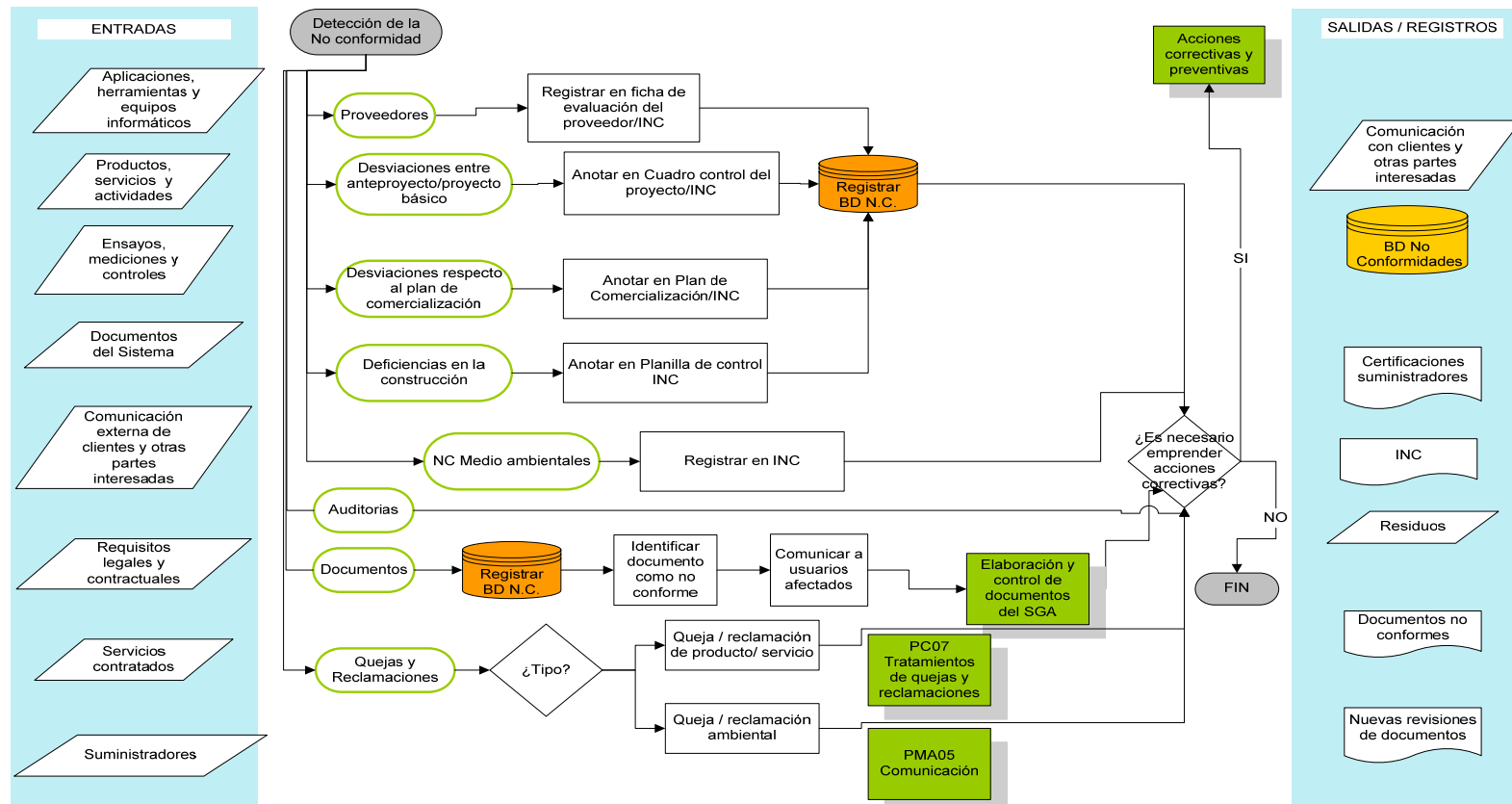
6.- REGISTROS.

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros de este procedimiento se describe en la tabla 1.

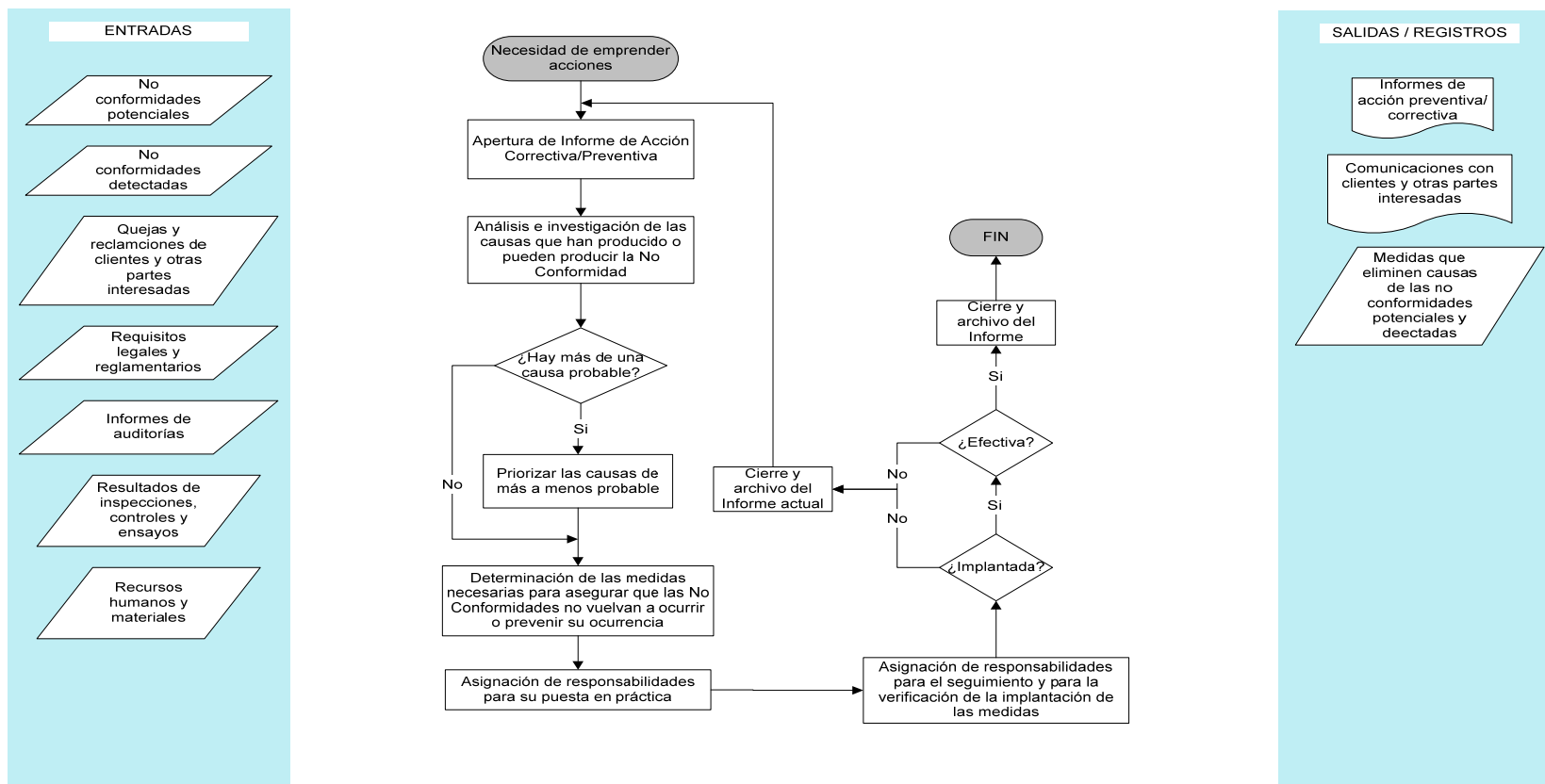
REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Informe de No Conformidad	PCMA04-F01-YY/BB	Nº secuencial/ fecha asignado por el Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Base de datos No Conformidades	Sin codificar	Nº secuencial/ fecha asignado por el Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Informe de Acción Correctiva/ Preventiva	PCMA04-F02-YY/BB	Nº secuencial/ fecha asignado por el Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS.

Proceso: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES



Proceso: ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS



ENTRADAS

- No conformidades potenciales
- No conformidades detectadas
- Quejas y reclamaciones de clientes y otras partes interesadas
- Requisitos legales y reglamentarios
- Informes de auditorías
- Resultados de inspecciones, controles y ensayos
- Recursos humanos y materiales

SALIDAS / REGISTROS

- Informes de acción preventiva/correctiva
- Comunicaciones con clientes y otras partes interesadas
- Medidas que eliminan causas de las no conformidades potenciales y detectadas