


PROCEDIMIENTO GENERAL

 <p>FEDERACION DE INDUSTRIAS TEXTILES Y DE LA CONFECCION DE ARAGON</p>	<p>Página 1 de 6</p>
	<p>Realizado por: Dpto. Calidad Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
	<p>Revisado por: Secretaría Gral. Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
	<p>Aprobado por: Secretaría Gral. Fecha: 22-12-2012 Firma:</p>
<p>PROCEDIMIENTO Nº: 140</p>	<p>Nº EDICIÓN: 0</p>
<p>TÍTULO: ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>CORRECTORAS Y</p>

NATURALEZA DEL CAMBIO

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 140	EDICIÓN: 0	Pág. 2 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
	TÍTULO: ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS		

0. ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- REFERENCIAS

4.- DEFINICIONES


5.- DESARROLLO

5.1 ACCIONES CORRECTORAS

5.2 ACCIONES PREVENTIVAS

6.- RESPONSABILIDADES

7.- ANEXOS

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 140	EDICIÓN: 0	Pág. 3 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.	TÍTULO: ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS		

I.- OBJETO

Describir el sistema utilizado por FITCA, para decidir, implantar y controlar acciones correctoras y preventivas, cuyo fin es eliminar las causas que producen o pueden producir problemas o disconformidades en las acciones formativas, siendo uno de los medios para la resolución de problemas que inciden en la Calidad de los servicios y siendo acciones que pueden ser promovidas por cualquier colaborador del centro.

2.- ALCANCE

Se aplica a todos los problemas detectados a través de:

- Informes de No Conformidad de las acciones formativas.
- Reclamaciones de Clientes.
- Auditorias Internas.
- Resultados Negativos de la evaluación de los cursos.
- Revisión del Sistema de la Calidad por Dirección.

3.- REFERENCIAS

UNE-EN-ISO 9002:1994. Apartado 4.14 Acciones correctoras y preventivas
Manual de Calidad Cap. 14

4.- DEFINICIONES

Acción correctora: Una acción correctora es un conjunto de medidas implantadas para eliminar toda situación y causa que haya afectado o pueda afectar a la Calidad.


Acción preventiva: Una acción preventiva es un conjunto de medidas implantadas para detectar y eliminar las causas potenciales de las no conformidades.

5.- DESARROLLO

5.1.- ACCIONES CORRECTORAS

5.1.1.- APERTURA DE ACCIONES CORRECTORAS

La apertura de una acción correctora se produce a raíz de la detección de un problema individual de importancia significativa, o bien de un problema menor repetitivo.

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 140	EDICIÓN: 0	Pág. 4 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.	TÍTULO: ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS		

Las acciones correctoras son decididas por el Responsable de Calidad, reuniéndose con los responsables de los departamentos afectados con objeto de estudiar la causa del problema.

En esta reunión se procede a la investigación de la causa de la no conformidad, se determinan las acciones correctoras, se establece el departamento responsable de llevar a cabo la acción correctora y el plazo para implantarla, quedando registrado en un informe (Anexo I).

El original del informe queda en poder del Responsable de Calidad y se distribuye copia al departamento responsable de realizarla.

5.1.2.- IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS ACCIONES CORRECTORAS

El departamento responsable procederá a la implantación de las acciones correctoras. El Responsable de Calidad realizará un seguimiento para comprobar la ejecución de las acciones correctoras en los plazos previstos, y que éstas son eficaces.

Una vez llevadas a cabo todas las acciones por el departamento afectado este se lo comunica al Responsable de Calidad y le devuelve la copia del informe que estaba en su poder.

El Responsable de Calidad realiza una última comprobación, efectúa el cierre indicando el resultado de la acción correctora y archiva el original.


5.2.- ACCIONES PREVENTIVAS

5.2.1.- APERTURA DE ACCIONES PREVENTIVAS

El Departamento de Calidad detecta las causas potenciales de las no conformidades a partir de fuentes de información tales como procesos, operaciones de trabajo, concesiones, resultados de auditorías, registros de calidad, informe de servicios posventa y reclamaciones de clientes.

Las acciones preventivas son decididas por el Responsable de Calidad, interviniendo los departamentos afectados con objeto de estudiar la causa del problema. En esta reunión se determinan las acciones preventivas, se establece el departamento responsable de llevar a cabo la acción preventiva y el plazo para implantarla, quedando registrado en un informe (Anexo I).

El original del informe queda en poder del Responsable de Calidad, y se distribuye copia al departamento responsable de realizarla.

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 140	EDICIÓN: 0	Pág. 5 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.	TÍTULO: ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS		

5.2.2.-IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

El departamento responsable procederá a la implantación de las acciones preventivas. El Responsable de Calidad realizará un seguimiento para comprobar la ejecución de las acciones preventivas en los plazos previstos, y que éstas son eficaces.

Una vez llevadas a cabo todas las acciones por el departamento afectado este se lo comunica al Responsable de Calidad y le devuelve la copia del informe que estaba en su poder.

El Responsable de Calidad realiza una última comprobación, efectúa el cierre indicando el resultado de la acción preventiva y archiva el original.

A efectos de Revisión del Sistema de la Calidad, en la fecha en que esta se realice, se remitirá a Dirección el informe.

5.3.-RECLAMACIONES DE CLIENTES

Las reclamaciones de clientes y las acciones que de ellas se derivan serán tratadas a todos los efectos como registros de la Calidad.


Con las reclamaciones de clientes se realizará la apertura de acciones correctoras y preventivas según lo indicado en los apartados 5.1 y 5.2. Se cumplimentará un informe, bien el enviado por el cliente, o el Informe de Reclamación de Clientes, archivando cualquiera de los dos.

6.- RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD	RESPONSABLE
Apertura, seguimiento y cierre de las acciones correctoras y preventivas	Calidad.

7.- ANEXOS

Anexo I: Informe de acción

PROCEDIMIENTO GENERAL	P.G.: 140	EDICIÓN: 0	Pág. 6 de 6
	FECHA: 22-12-2012		
 F.I.T.C.A.	TÍTULO: ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS		

ANEXO 1

TIPO DE ACCIÓN: **CORRECTORA N°: _____**
 PREVENTIVA N°: _____

Página de

Departamentos implicados:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: CAUSA:
ACCION Fecha: Plazo: Departamento responsable: Firma del responsable:
SEGUIMIENTO DE LA ACCION : EFICACIA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> OBSERVACIONES:
Fecha de cierre: Firma responsable de calidad: