



OBJECTE

Establir la sistemàtica per a la investigació de les causes origen dels Serveis No Conformes tant reals com potencials, amb la finalitat de que s'adoptin les Accions Correctives que les redueixin o eliminin i establir les Accions Preventives que siguin necessàries per evitar que es produeixin serveis no conformes.

ABAST

S'aplica a les Accions Correctives/Preventives que s'aprovin o es decideixin dur a terme, en concret a aquelles que afectin als serveis de les unitats certificades.

REFERÈNCIES

Aquest Procediment s'ha desenvolupat seguint els requisits de la Norma ISO 9001:2008 i desenvolupa el capítol 5.5 del Manual de Qualitat de TMB.

També s'ha elaborat d'acord als requisits del punt 4 de la Norma UNE-EN 13816 i el punt 8.2 de la norma UNE 170.001-1 i 2 sobre accessibilitat global., per aquelles Unitats en que és aplicable.

RESPONSABILITATS

És responsabilitat de qualsevol membre de la organització proposar accions correctives/preventives.

És responsabilitat del GSQ de cada unitat certificada fer el primer anàlisi de la informació aportada i iniciar el procés que esdevingui en acció correctiva o preventiva, així com tancar l'acció i segons la magnitud d'aquesta, decidir si és procedent la seva presentació al Comitè de Qualitat de la unitat.

És responsabilitat de la persona assignada per a l'anàlisi de l'acció correctiva/preventiva realitzar-lo i en conseqüència definir les accions a dur a terme i el termini per a la seva execució.


És responsabilitat de la persona designada, el seguiment i comprovació de la implantació i l'eficàcia de l'Acció Correctiva/Preventiva així com definir una data de tancament.

El Responsable del Sistema de Qualitat de la unitat certificada revisa les Accions correctives/preventives que afectin a la seva unitat.

És responsabilitat del Comitè de Qualitat de cada unitat certificada l'estudi i aprovació (si procedeix) de les propostes d'Accions Correctives/Preventives, que afecten als compromisos de Qualitat o a les Especificacions de Servei, presentades per qualsevol membre del mateix en la reunió del Comitè.

En aquelles Unitats de l'àmbit d'aplicació de la Norma UNE-EN 13816, el GSQ juntament amb els Responsables dels Subcriteris:

- Analitzaran i identificaran les causes que han provocat el servei no conforme.
- Definiran les accions a adoptar.
- Faran el seguiment de l'acció i dels resultats obtinguts.
- Realitzaran el tancament de l'acció una vegada comprovada la seva eficàcia.

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	ACCIONS CORRECTIVES / PREVENTIVES	Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: P327 Data: 21/09/2009 Pàgina 2 de 4
--	--	--

DEFINICIONS

Tots els termes i definicions estan continguts al llibre de definicions.

DESENVOLUPAMENT

Anàlisi de les fonts d'informació

Les fonts d'informació disponibles sobre els SERVEIS NO CONFORMES són les següents:

A.- Registre de No Conformitats.

B.- Queixes i reclamacions.

C.- Indicadors de mesura del servei (Índex de Satisfacció del Client extern - ISCe -, Índex de Satisfacció del Client intern - ISCi -, Quadre indicadors MPS-UNE, Objectius, Control de Clients, etc.).

D.- Altres que es considerin oportunes.

Presentació i discussió de propostes d'Accions Correctives/Preventives

Qualsevol persona pot proposar al GSQ les Accions Correctives/Preventives que cregui necessàries.

El GSQ després de l'anàlisi de la informació aportada, pot decidir sobre les propostes, el següent:

- Obrir-les.
- Ajornar-les.
- Demanar estudi o més informació.
- Presentar-les al Comitè de Qualitat.

Els criteris més importants per a la selecció i acceptació de les Accions Correctives/ Preventives són:

- Solucionar problemes repetitius.
- Solucionar problemes de fallades de Servei.
- Solucionar problemes importants/urgents.
- Solucionar Queixes i Reclamacions i No Conformitats dels clients.
- Tractar de corregir aquells Serveis No Conformes que no s'hagin solucionat i afectin compromisos de Qualitat.
- Solucionar possibles deficiències degudes a implantacions de nous serveis i/o equips.
- Evitar possibles deficiències futures que poguessin originar No Conformitats.

Accions Correctives/Preventives

Les Accions Correctives/Preventives obertes es registren indicant:

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	ACCIONS CORRECTIVES / PREVENTIVES	Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: P327 Data: 21/09/2009 Pàgina 3 de 4
--	--	--

En cas d'Acció Correctora:

- El Servei No Conforme que pretén resoldre (referint la No Conformitat o altres fonts)
- Responsable d'anàlisi i implantació.
- Responsable de seguiment i comprovació de l'eficàcia de la implantació.

En cas d'Acció Preventiva:

- Descripció de la possible deficiència.
- Responsable d'anàlisi i implantació.
- Responsable de seguiment i comprovació.

Anàlisi i implantació

El responsable d'anàlisi i implantació estudia les possibles deficiències o no conformitats que han originat l'Acció, definint les actuacions a realitzar i el termini d'implantació, que és el més proper possible.

Seguiment i comprovació

El responsable del seguiment i comprovació verifica la implantació indicant la data del seguiment i si aquesta ha estat correcta, definint un període adequat de verificació des de la data d'implantació amb la finalitat de poder assegurar l'eficiència.

Tancament

El GSQ procedeix al tancament de l'acció correctiva/preventiva si passat el període de verificació ha comprovat el correcte resultat d'aquesta.

En cas d'una implantació deficient el GSQ procedeix a obrir una nova acció correctiva.

Codificació

La Acció correctiva o preventiva rep un codi unívoc generat per l'aplicació de forma automàtica en el moment de la seva obertura, i no pot ser modificat.

DOCUMENTS I REGISTRES

1. Documents

No s'han especificat altres documents per aquest procediment.

2. Registres

Registre d'Accions Correctives/ Preventives dins de l'aplicació de Queixes Reclamacions i No Conformitats de TMB



Transports
Metropolitans
de Barcelona

LLIBRE DE PROCEDIMENTS

ACCIONS CORRECTIVES / PREVENTIVES

Mòdul: Estrat Organit Direc
Submòdul: Qualitat
Revisió: 4
Codi: P327
Data: 21/09/2009
Pàgina 4 de 4

HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Modificacions
3	09/02/2005	Revisió i Actualització de continguts. Substitució del terme correctores per correctives.
4	21/09/2009	Adequació a la Norma UNE-EN 13816 i la norma UNE 170.001-1 i 2 sobre accessibilitat global.