

2021

Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

PRO-08-02.01 Acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas

En el siguiente procedimiento se tiene como objetivo identificar riesgos, oportunidades, acciones preventivas y correctivas, así como tener un seguimiento y administración de estos.



REV N.º	Revisado por Responsable de Calidad (firma y fecha)	Visto Bueno por GERENCIA (firma y fecha)	MODIFICACIONES
1	Abraham Monedero (01.01.21)	Marco Martínez (01.01.21)	Adaptación a la Norma Internacional UNE ISO/IEC 17025

ÍNDICE

1	OBJETIVO	4
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3	DESARROLLO	4
3.1	Identificación y aplicación de la metodología	4
3.2	Como administrar los riesgos encontrados	4
3.2.1	Acciones preventivas y correctivas	5
3.2.2	Acción de Mejora	5
3.2.3	Seguimiento de las acciones	5
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
5	ANEXO	6

1 OBJETIVO

En el siguiente procedimiento se tiene como objetivo identificar riesgos, oportunidades, acciones preventivas y correctivas, así como tener un seguimiento y administración de estos.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El desarrollo del siguiente procedimiento tiene aplicación para el servicio de calibración.

3 DESARROLLO

La gestión de riesgos y oportunidades en Distron S.L. se realizan de acuerdo con las directrices de gerencia y dirección. El procedimiento que se formula en este documento sirve para describir los pasos a realizar.

3.1 IDENTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Cualquier trabajador del laboratorio que encuentre alguna acción que se pueda abordar, debe comunicarlo al encargado del laboratorio y dependiendo de lo impactante que pueda ser para el servicio de calibración se tomaran unas medidas u otras.

A la hora de aplicar la metodología de acción correspondiente, el responsable del laboratorio debe indicar como se procede con la metodología escogida dando soporte a los trabajadores. El responsable de calidad es el responsable de comunicar a los empleados del laboratorio la información pertinente.

3.2 COMO ADMINISTRAR LOS RIESGOS ENCONTRADOS

Para la administración de riesgos en Distron S.L. se tiene el **Formulario FORM-08-03.xx Mapa de Riesgos** ([ANEXO 16.1](#)). Dentro del mismo formulario se encuentra el instructivo necesario para saber cómo se tiene que cumplimentar.

El instructivo contiene:

- Etapa 1: Identificación del riesgo.
- Etapa 2: Análisis del riesgo.

- Etapa 3: Valoración del riesgo.
- Etapa 4: Direccionamiento del riesgo.

Cuando se llega a la Etapa 4, el riesgo encontrado de acuerdo con el nivel que se le haya asignado se procederá a generar acciones correctivas o por lo contrario se procede con el cierre.

3.2.1 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Cuando hay indicios de acciones preventivas o correctivas, el responsable del laboratorio tiene el **Formulario FORM-08-05.xx Acciones correctivas y preventivas** ([ANEXO 16.3](#)) donde se registra cada riesgo que ya se haya solucionado anteriormente o puede ocurrir en algún momento y así tener un control más estricto.

Tras ser analizados los posibles riesgos, el responsable del laboratorio junto al responsable de calidad y gerencia, deben reunirse para estudiar las posibles soluciones que puedan tener haciendo los análisis necesarios para llegar a una solución que erradique el riesgo lo más rápido posible.

Para tener un seguimiento de las soluciones frente a los riesgos, se tiene el **Formulario FORM-08-04.xx Plan de Mejora** ([ANEXO 16.2](#)) donde se hace constancia de lo hablado en la reunión y la solución tomada. Dentro del mismo se tiene el instructivo pertinente para su correcta formulación.

3.2.2 ACCIÓN DE MEJORA

A la hora de actuar frente a una mejora, el responsable de calidad o en su caso la dirección de la empresa, se les hace llegar por parte del encargado del laboratorio el plan de mejora. Cuando es recibido se revisa y se contemplan las posibles opciones que puede llevarse a cabo para su puesta en marcha. Una vez revisado y seleccionado la opción posible, se pone en ejecución la mejora propuesta y se tiene un seguimiento descrito en el apartado siguiente.

3.2.3 SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES

Para tener un seguimiento de las acciones tomadas ya sean preventivas, correctivas o de mejora se tiene el **Formulario FORM-08-04.xx Plan de mejora** ([ANEXO 16.2](#)) donde encontramos en la Hoja 1 un apartado dedicado al seguimiento de las acciones, en él se

encuentran los cambios, la recurrencia, los riesgos/ oportunidades, la eficacia, la fecha y detalle de seguimiento.

El responsable de calidad es quien se encarga del seguimiento y control de las acciones tomas en el plan de mejora, si se trata de una acción preventiva, correctiva se encarga de analizar las causas para así llegar a una solución y poder eliminar las posibles desviaciones y erradicar su recurrencia.

El seguimiento se debe hacer siempre que haya alguna acción registrada en el plan de mejora. Para mayor control se programa una revisión del plan de mejora un par de veces al año.

Una vez finalizadas las dos revisiones se guarda el documento en el registro que se encuentra dentro de la carpeta del formulario.

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma UNE ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

5 ANEXO

[ANEXO 16.1](#) – Formulario FORM-08-03.xx Mapa de riesgos.

[ANEXO 16.2](#) – Formulario FORM-08-04.xx Plan de mejora.

[ANEXO 16.3](#) – Formulario FORM-08-05.xx Acciones correctivas y preventivas.