



PROCEDIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

Universidad de Málaga

Código
PUMA 05
Revisión 01

Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga

PROCEDIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

1. OBJETO.....2

2. ALCANCE.....2

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS2

4. RESPONSABILIDADES2

5. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....3

6. PROCEDIMIENTO.....3

6.1. FLUJOGRAMA3

6.2. ORIGEN Y DETECCIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA3

6.3. TRATAMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.....4

6.4. ACCIONES CORRECTIVAS (AC).....4

6.5. ACCIONES PREVENTIVAS (AP).....5

6.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....5

6.7. COMUNICACIÓN5

6.8. RESULTADOS5

7. REGISTRO5

8. ANEXOS5

8.1. Anexo I. FICHA DE OPORTUNIDAD DE MEJORA (FOR 05.1).....6

Reemplaza a :	PUMA 05 Revisión 01
Modificaciones :	Modificación de los responsables de elaboración, revisión y aprobación. Modificación de algunos órganos que intervienen en el proceso. Actualización del desarrollo del proceso. Modificación del Flujoograma. Eliminación de los anexos de la Revisión 00. Inclusión de un Anexo nuevo: Ficha de Oportunidad de Mejora (FOR 05.1)

ELABORADO: Firmado: Antonio Heredin Diaz y Eya Vallejo Garcia Cargo: Técnicos de Calidad Fecha: 24/04/2012	REVISADO: Firmado: Comité Técnico del SGA Cargo: Miguel Medina del Pozo (Responsable del SGA) Fecha:	APROBADO: Firmado: Raquel Barco Moreno Cargo: Vicerrectora de Campus y Sostenibilidad Fecha:
---	---	---

	PROCEDIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS Universidad de Málaga	Código PUMA 05 Revisión 01
---	--	---

1. OBJETO

Definir la metodología que se sigue para el adecuado tratamiento y control de las oportunidades de mejora que no cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental, así como la definición e implantación de las acciones correctivas y preventivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al tratamiento de todas las oportunidades de mejora reales o potenciales detectadas durante la implementación del sistema de gestión ambiental y a la puesta en marcha de las acciones correctivas y preventivas.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de la organización que puede interactuar con el medio ambiente.

Oportunidad de mejora: equivale al concepto de No Conformidad según la Norma ISO 14001. Es decir, incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: acción para eliminar la/s causa/s de una oportunidad de mejora detectada.

Acción preventiva: acción para eliminar la/s causa/s de una oportunidad de mejora potencial.

AC: acción correctiva.

AP: acción preventiva.

MA: Medio ambiente.

OP: Oportunidad de mejora.

CTSGA: Comité Técnico del Sistema de Gestión Ambiental.

SGA: Sistema de Gestión Ambiental.

UMA: Universidad de Málaga.

4. RESPONSABILIDADES

	CTSGA
Detección e identificación de oportunidades de mejora	R
Análisis y resolución de oportunidades de mejora	R
Definición de acciones correctivas y preventivas	R
Seguimiento de las oportunidades de mejora, así como de las acciones correctivas y preventivas	R
Información de la resolución de oportunidades de mejora	R

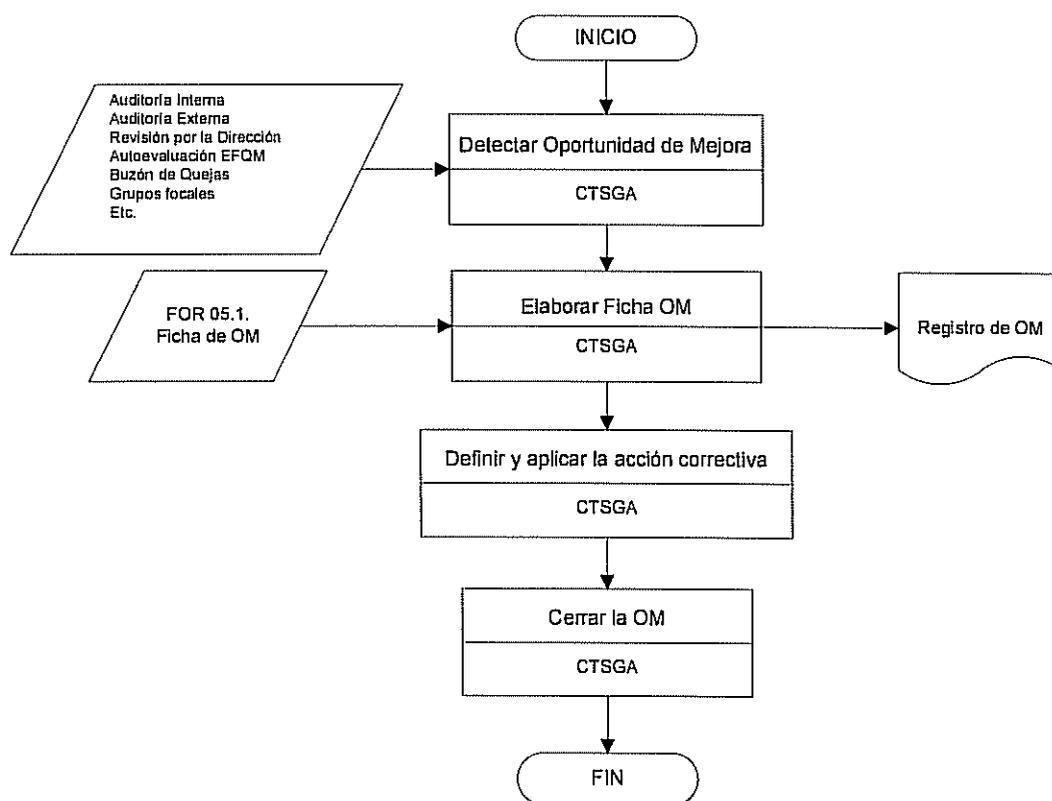
R= Responsabilidad C= Colaboración

5. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Apartado 4.5.3. de la Norma UNE-EN-ISO 14001 "No conformidad, acción correctiva y acción preventiva"
- Apartado 10.1 del Manual de Gestión Ambiental "Incidentes y no conformidades, acción correctiva y preventiva"
- Procedimiento de Comunicación Ambiental (PUMA03)
- Procedimiento de Revisión por la Dirección (PUMA01)

6. PROCEDIMIENTO

6.1. FLUJOGRAMA



6.2. ORIGEN Y DETECCIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las OM pueden tener su origen en las siguientes causas:

- Incumplimiento legal
- Incumplimiento de la política ambiental
- Incumplimiento de objetivos y metas

	PROCEDIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS Universidad de Málaga	Código PUMA 05 Revisión 01
---	--	---

- Incumplimientos de los criterios operacionales establecidos en los procedimientos o instrucciones
- Deficiencias en la documentación del SGA (no adecuada o inexistente)

Cualquier persona que forma parte de la Universidad y/o que tenga relación con el SGA puede detectar anomalías que pueden ser OM reales o potenciales durante:

- Auditorías internas o externas del SGA
- Investigación de consultas, quejas y sugerencias y de otras comunicaciones de dentro o fuera de la organización
- Investigación de accidentes e incidentes ocurridos
- Evaluaciones del cumplimiento de la legislación
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas

Si se concluye que estas desviaciones mencionadas son motivo de OM, el CTSGA cumplimentará debidamente la Ficha de Oportunidad de Mejora (FOR 05.1). En él, se debe especificar, entre otros apartados, la siguiente información:

- Origen de la OM: este origen puede ser una auditoría, una queja y/o reclamación, una reunión del CTSGA, una revisión por la dirección o bien, una situación cotidiana de trabajo.
- Lugar de la OM: identifica dónde se ha producido la OM (área, servicio, procedimiento, etc.)
- Descripción de la OM real o potencial: describe en qué consiste la OM detectada o potencial.
- Causa de la OM.
- Descripción de la Acción Correctiva o Acción Preventiva.

6.3. TRATAMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)

La OM detectada se registrará utilizando la Ficha de OM (FOR 05.1).

Para cada OM detectada, el CTSGA estudiará las acciones necesarias para resolverla, dejando constancia de esta acción en la propia Ficha de OM.

El análisis de la OM tiene por objeto determinar las causas más probables que han originado el problema, con la finalidad de paliar sus efectos y evitar que suceda de nuevo. Tras el análisis de la OM, el CTSGA también es el responsable de su seguimiento y cierre.

6.4. ACCIONES CORRECTIVAS (AC)

Si se decide realizar una AC, el CTSGA en colaboración con el responsable del área o unidad afectada, determinan la acción que se va a desarrollar, pudiendo para ello consultar con cualquier persona que consideren necesario.

El CTSGA es el responsable de implantar la AC, con la colaboración de aquellas personas pertinentes.

El control de las AC queda reflejado en la Ficha de OM (FOR 05.1).

	PROCEDIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS Universidad de Málaga	Código PUMA 05 Revisión 01
---	--	--

6.5. ACCIONES PREVENTIVAS (AP)

El personal de la Universidad puede identificar algún tipo de OM potencial y proponer AP para evitarlas. Las AP siguen la misma metodología que las AC descritas en este procedimiento.

6.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control de las acciones correctivas y preventivas se realizará a través de la Ficha de OM (FOR 05.1).

Si la AC o AP ejecutada no tiene la eficacia esperada, el CTSGA replanteará el estudio de la/s causa/s y adoptará nuevas acciones para tratar la OM. De estas actuaciones se dejará constancia en las Actas de Reuniones del CTSGA y, en su caso, en las Fichas de OM (FOR 05.1).

6.7. COMUNICACIÓN

Cuando se cierra la OM, el CTSGA comunica la resolución de la OM a la persona que la identificó. Esta comunicación puede realizarse por la vía que el CTSGA considere más adecuada en cada caso.

6.8. RESULTADOS

El análisis periódico de los tipos de OM detectadas y los resultados de la ejecución de las acciones planteadas se presentan a la Dirección de la Universidad al llevar a cabo la Revisión por la Dirección del SGA.

7. REGISTRO

Los registros que se generen como consecuencia del desarrollo de este procedimiento serán custodiados por el CTSGA.

8. ANEXOS

	PROCEDIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS Universidad de Málaga	Código PUMA 05 Revisión 01
---	--	---

8.1. Anexo I. FICHA DE OPORTUNIDAD DE MEJORA (FOR 05.1)

FICHA DE OPORTUNIDAD DE MEJORA	
CÓDIGO: OMZZ-AAAA	
ZZ: ordinal simple de 01 a 99 AAAA: año de identificación de la oportunidad de mejora	
DESCRIPCIÓN DE LA OM:	
ORIGEN:	
<ul style="list-style-type: none"> - Auditoría Interna - Auditoría Externa - Queja y/o reclamación - Reunión del CTSGA - Revisión por la Dirección - Situación cotidiana de trabajo - Otros: 	
LUGAR DE LA OM:	
CAUSA DEL PROBLEMA:	
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA:	
RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN:	
FECHA DE LA IMPLANTACIÓN:	
DOCUMENTOS AFECTADOS:	
RECURSOS NECESARIOS:	
ACCIÓN CERRADA EN FECHA:	
REALIZADO POR:	RECIBIDO POR:
FIRMA	FIRMA
FECHA:	FECHA: