**ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (EST4-D-4)**

Fecha aprobación: 01/12/2014

Realizado por: JUAN FONTELA

Revisado por: POMPEYO FERNANDEZ

Aprobado por: POMPEYO FERNANDEZ

**Objeto:**

Determinar el sistema de tratamiento de las acciones correctivas y preventivas

**Alcance:**

Todos los centros y servicios de ASPRONAGA

**Inicio:**

Cuando produzcan o puedan producir problemas en la calidad de las actividades que habitualmente desarrollan.

**Descripción:**

Las acciones correctivas se originan, en general, como consecuencia de detección de no conformidades; como consecuencia de las auditorías internas y externas y del estudio y evaluación de reclamaciones de los clientes. Las acciones preventivas pueden originarse, en general, como consecuencia del análisis de los datos registrados sobre las actividades durante los procesos o de los datos facilitados por el personal de los centros, los propios clientes u obtenidos en el sector; conclusiones generales de las auditorías y por la aceptación de una propuesta de modificación o mejora del Sistema de la Calidad.

Las Acciones Correctivas y Preventivas serán definidas por el Director del Centro/servicio, de acuerdo con el análisis de la información recibida del personal o de los registros de la calidad concernientes y tras indagar las causas de los problemas o de las No Conformidades que se engendren.

Contará con la opinión de los miembros del centro de trabajo que puedan verse afectado por la acción a establecer. Toda Acción Correctiva es registrada en la ficha de acciones de proceso.

La persona o grupo de personas designado para implantar la Acción Correctiva o Preventiva procederá a su aplicación, planificando las diversas actividades que lleve consigo con el fin de tenerla totalmente implantada (con evidencias objetivas que lo demuestren) en el plazo que se la prevé, para que se pueda verificar la eliminación de las causas de la Non Conformidades. El director del centro es responsable de realizar el seguimiento de las acciones en marcha, para verificar que se llevan a cabo y su grado de eficacia. Bien al término de la implantación de la Acción Correctiva y una vez verificada su efectividad, o bien cuando se defina una nueva Acción por la ineficacia de la inicialmente definida, el director del centro procede a su cierre. Tras el cierre de la acción correctiva o preventiva, el director del centro promoverá, si es el caso, la modificación de los documentos que deban sufrir cambios como consecuencia de los nuevos métodos o procedimientos adoptados con la introducción permanente de la acción en el Sistema

**Final:**

Al término de la implantación de la Acción Correctiva y por ella una vez es verificada su efectividad y con la comunicación de los resultados de la Revisión por la Dirección a todas las partes implicadas.

**Registros vinculados:**

EST4-F-2 FORMATO DE REGISTRO DE ACCIONES DE PROCESO

**Documentación de referencia:**

EST4-D-4 FICHA DE PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS