

DIRECTRIZ DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

OBJETO del proceso: Que los responsables puedan identificar y tratar las no conformidades y la gestión de acciones correctoras y preventivas. Que tras las auditorías internas, se pueda, si es necesario, corregir las no conformidades que se hayan detectado y gestionar acciones preventivas para que no vuelvan a producirse.

OBJETIVO: 100% de acciones correctoras cerradas.

INDICADOR (-ES): (Nº de acciones correctoras cerradas / Total de acciones correctoras identificadas) x 100. Registro de Acciones correctoras.

Acciones	Responsable	Referencia a archivos	Archivos
(R) Establecer RESULTADOS a conseguir con la realización de auditorias	Directora / C.Calidad		
(E) Identificar NO CONFORMIDADES reales o potenciales como resultado de auditorías; desempeño de los procesos; estado de las acciones correctivas y preventivas; acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección, realizadas previamente; cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad; y recomendaciones para la mejora.	Directora / C.Calidad		
(E) REGISTRAR LA NO CONFORMIDAD, incluyendo la descripción de la misma y entrega a la persona responsable.	Directora / C.Calidad	Hoja de no conformidad	Hoja de no conformidad
(E) Analizar las POSIBLES CAUSAS pudiéndose incluir, si así se cree conveniente, documentación relacionada	Responsable del proceso		
(E) DEFINIR las ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS o, si resulta conveniente, un PLAN DE ACCIÓN. Contrastar con el equipo auditor, si procede.	Responsable del proceso		
(E) Establecer FECHA LÍMITE para el SEGUIMIENTO de estas acciones.	Responsable del proceso		
(D) LLEVAR A CABO las acciones correctivas o preventivas definidas.	Responsable del proceso		
(ER) Realizar seguimiento VALORANDO SU EFICACIA.	Responsable del proceso		
(ER) Si la acción correctiva ha sido eficaz, CERRAR Y ARCHIVAR la no conformidad.	Directora / C.Calidad	Registro de no conformidades	
(ER) En caso de que no sea efectiva, se debe REPETIR EL PROCESO, identificando nuevas acciones y seguimiento.	Directora / C.Calidad	Registro de no conformidades	