



5.2.5.GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

El objeto del presente procedimiento es describir la sistemática que se aplica en las entidades para identificar y garantizar la comunicación de las no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurar la investigación de las causas de las mismas, definir la responsabilidad y la autoridad para su tratamiento y la implantación de las acciones correctivas y preventivas correspondientes.

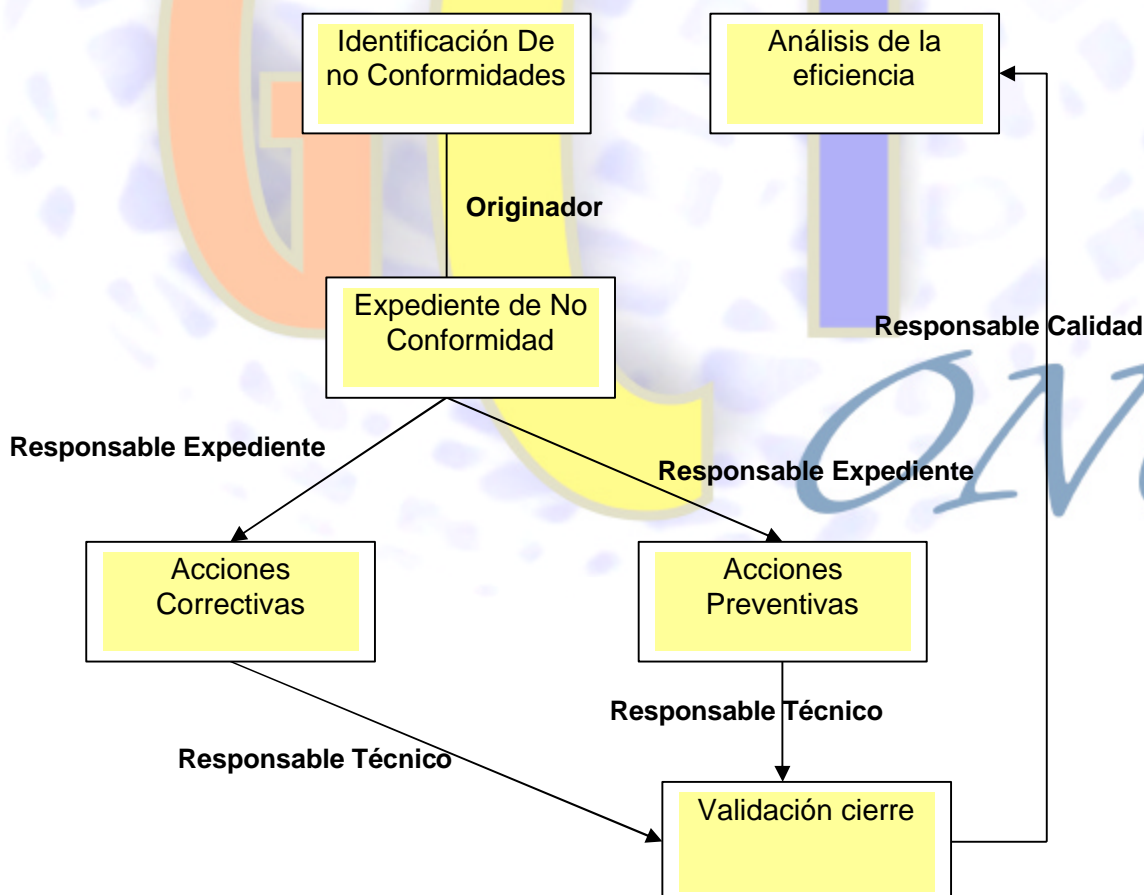
Este es uno de los procedimientos estrella de cualquier Sistema de Gestión, ya que se emplea para la detección de las desviaciones que se producen en cualquier momento de la gestión, ayudando a poder abordarlos y/o prevenirlos, tomando el pulso constante de funcionamiento del sistema.

- **DEFINICIONES**

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito especificado.
- **No-conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado respecto a:
 - Los requisitos de las normas ISO 9001:2000 y a los requisitos procedimentados por la organización.
- **No-conformidad leve:** Cuando se incumple uno de los siguientes requisitos:
 - Que un incidente se esté repitiendo con una frecuencia mayor a lo habitual.
 - Que se esté incumpliendo las especificaciones o modos de actuación establecidos en cualquier procedimiento o instrucción del Sistema de Gestión de la Calidad que no esté relacionado directamente con la legislación vigente de aplicación.



- **No-conformidad grave:** Cuando se incumple uno de los siguientes requisitos:
 - Que se detecte cualquier desviación en el Sistema de Gestión con respecto a la Norma utilizada como referencia.
 - Que se esté incumpliendo las especificaciones o modos de actuación establecidos en cualquier procedimiento o instrucción del Sistema de Gestión que esté relacionado directamente con la legislación vigente de aplicación.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No-conformidad, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para impedir la aparición y/o repetición de una No-conformidad, lo cual logramos, eliminando las causas potenciales que pudieran originar una no conformidad en el futuro, o mediante las mejoras sistemáticas dentro del SGC.





METODOLOGÍA

Para poder identificar una No-conformidad real o potencial se considerarán como mínimo alguna de las siguientes situaciones:

- Recepción de materiales y contratos de servicio/suministro de subcontratistas y proveedores.
- Durante la Planificación de los trabajos.
- Durante la prestación del servicio.
- Durante el desarrollo de un proyecto.
- En la evaluación global de las actividades relacionadas con la calidad, tanto de la entidad como los que provienen de sus clientes, o proveedores y subcontratistas.
- Reclamaciones de los clientes.
- Por fallos de funcionamiento de infraestructuras, vehículos, maquinaria, equipos, etc.
- Conclusiones de las Auditorías Internas o Externas del Sistema de Gestión.
- Revisiones anuales del Sistema y de los objetivos y metas (en el que se analizan, entre otras cosas, las no conformidades leves o repetitivas).
- Incumplimientos de los requisitos del Sistema de Gestión.

Cuando el personal de la organización detecte una posible No-conformidad deberá comunicarla a el/la Responsable de del Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante RSGC), usando por ejemplo un formulario de Sugerencias, Reclamaciones y Propuestas de Mejora.

Una vez recibido el mismo, e o la RSGC comprobará si se trata realmente de una No-conformidad, y en el caso de que así sea, la abrirá, estudiará e investigará las causas que la originaron, y la catalogará como No-conformidad



leve o No-conformidad grave según las definiciones de este procedimiento. Además, sugerirá la solución más acorde para paliar la no conformidad detectada.

- Si se trata de una No-conformidad leve, el/la RSGC decidirá la solución inmediata adecuada y su puesta en marcha, haciendo un seguimiento posterior para comprobar que se ha llevado a cabo la medida tomada y que ha sido efectiva.
- Si se trata de una No-conformidad grave el o la RSGC cumplimentará la ficha de Acciones Correctivas, indicando las acciones a llevar a cabo, el plazo, el área y la persona responsable de su ejecución, así como las actividades de seguimiento y supervisión previstas. Además, pondrá en marcha el plan de actuación para la implantación, comprobación, eficacia y cierre de las medidas correctivas o preventivas desarrolladas. Cuando la No Conformidad desaparezca, cerrará el informe, indicando la eficacia de la acción y la fecha de cierre de la misma.

Para que la implantación de las acciones correctivas o preventivas de las No-conformidades graves se pueda llevar a cabo, el o la RSGC se reunirá con las partes implicadas, y conjuntamente, analizarán y se comprometerán a llevar un seguimiento y control de las medidas tomadas para la desaparición de las No-conformidades.

Cuando el plan de actuación para corregir una No-conformidad grave no la elimine, el o la RSGC se reunirá con la Dirección del Sistema para entre ambos buscar la solución más adecuada para corregir dicha No-conformidad grave y elaborar otro plan.

Siempre que se adopten acciones correctivas o preventivas para subsanar una No-conformidad, la/el RSGC revisará todos los procedimientos y órdenes



de trabajo que puedan verse afectadas por dicha medida correctora y procederá a su actualización.

Anualmente, la/el RSIG elaborará un informe resumen sobre las No-conformidades graves encontradas y las medidas adoptadas para su resolución. Dicho informe se registrará según lo especificado en el Procedimiento para el Control de Registros y se enviará al Dirección del SGC.





FORMATO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

<u>DENOMINACIÓN DE LA NO-CONFORMIDAD¹:</u>			
<u>NO CONFORMIDAD: DESCRIPCIÓN BREVE</u>			
<u>RESPONSABLE DE SU DETECCIÓN</u>			<u>FECHA (DD/MM/AA)</u>
<u>NOMBRE</u>	_____		_____
<u>FIRMA</u>	_____		
A CUMPLIMENTAR POR RESPONSABLE DE CALIDAD			
<u>FIRMA DE RESPONSABLE DE CALIDAD DE LA RECEPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</u>			<u>FECHA DE RECEPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD DD/MM/AA</u>

<u>TIPO DE NO CONFORMIDAD</u>	<input type="checkbox"/> <u>NO CONFORMIDAD MENOR</u>		
<u>Nº: _____</u>	<input type="checkbox"/> <u>NO CONFORMIDAD MAYOR</u>		
DISPOSICIONES INMEDIATAS			
CAUSAS			
DECISIÓN			
<input type="checkbox"/> ACEPTACIÓN		<u>FECHA DE CIERRE N-C (DD/MM/AA): _____</u>	
<input type="checkbox"/> DEVOLUCIÓN			
<input type="checkbox"/> ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA			
<u>INFORME Nº</u>	<u>00</u> _____	<u>FECHA DE APERTURA DE LA ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA (DD/MM/AA)</u>	

¹ Incidencias en la recepción de los materiales o de los servicios subcontratados, quejas y reclamaciones de clientes/usuarios, incumplimiento de requisitos legales, incumplimientos de requisitos de la norma, incumplimiento de los procedimientos, instrucciones de trabajo y/o registros.



ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA TOMADA			
ACCIONES A REALIZAR PARA ELIMINAR LA NO CONFORMIDAD	PLAZO PREVISTO	ÁREA PROCESO INVOLUCRADO	RESPONSABLE/S
ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN			RESPONSABLE/S
VALORACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA			
ELIMINACIÓN Y CIERRE			
NO-CONFORMIDAD CORREGIDA	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
FECHA DE CIERRE DEL PLAN (DD/MM/AA)			
FIRMA DE RESPONSABLE			
ACTA DE REUNIÓN CON DIRECCIÓN			
<input type="checkbox"/> SOLUCIÓN APORTADA POR PERSONAL ES CORRECTA.			
<input type="checkbox"/> SOLUCIÓN APORTADA POR PERSONAL NO ES CORRECTA.			
<input type="checkbox"/> SOLUCIÓN DE DIRECCIÓN.			
FIRMA DE DIRECCIÓN			