


	NO CONFORMIDADES		COD: PG_10
			  
	Revisión N°: 6	Fecha: 17/11/2020	Página 1 de 4

PG_10 NO CONFORMIDADES

REVISIÓN	FECHA	OBJETIVO
0	11/04/12	Emisión Original
1	08/03/13	Se agrega en registro la "Acción Correctiva Inmediata"
2	11/06/13	Se modifica el título por PG_10 "No Conformidades". Se modifica el término Líder SGI por Líder CSMA y Responsable QHSE, por Coordinador CSMA En el ítem 5.2 se aclara el tratamiento de No Conformidades. Se agrega en registro RG_10_01 "Registro de No conformidad y Producto No Conforme" que la No Conformidad puede provenir de "Partes Interesadas" y de "Auditorías Internas".
3	05/05/15	Se eliminan fechas reiteradas Se agregan y/o mejoran definiciones: Producto No conforme, Observación, Oportunidad de mejora. Se elimina el párrafo "numeración por año calendario, separadas por sector" de las no conformidades Se agrega tratamiento de reclamos Se modifica registro de No conformidad
4	28/12/2017	Se modifica procedimiento incluyendo tratamiento y seguimiento en reuniones de comité para garantizar análisis de causa raíz correcto.
5	23/05/2018	Se arreglan cuestiones de escritura. Se incluye el concepto de Acción de Contención como sinónimo de Acción Inmediata .
6	17/11/2020	Se reemplaza " Líder CSMA " por " Líder del SGI ". Se elimina registro RG_10_02 Seguimiento Control de No Conformidades . Se reemplaza el Registro " RG_10_01 NO CONFORMIDADES " por el Registro HALLAZGOS en Intranet.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
		

1 OBJETO

Establecer la metodología para gestionar las No Conformidades, reales y potenciales, identificar y controlar productos no conformes e implementar Acciones Correctivas y Preventivas con el objeto de prevenir la recurrencia de dichas No Conformidades.

2 ALCANCE

El presente procedimiento será aplicable a todas las No Conformidades detectadas o potenciales, Producto No Conforme, Oportunidad de Mejora, Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas que sucedan de las actividades de QUINPE.

3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

DEFINICIONES

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito normativo al que la organización voluntariamente adhiera, incumplimiento del SGI, incumplimiento a un requerimiento legal, incumplimiento a requerimiento del cliente, reclamo de partes interesadas.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción Inmediata/ Acción de Contención: Acción tomada para solucionar los inconvenientes ocasionados por una contingencia que requiere ser solucionada en el momento.

Causa Raíz: Es la causa que origina un desvío en el cumplimiento de una norma, requisito o procedimiento. Se accede a ella mediante distintos métodos de análisis que permiten descartar las causas superficiales del desvío y concentrarse en la/s más importante/s.

Acción Correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la **Causa Raíz** de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

Documento: Información del Sistema de Gestión Integrado y su medio soporte.

Oportunidad de mejora (OM): Hallazgo identificado para mejorar un proceso o parte del mismo. El hallazgo como OM no implica un incumplimiento a un requerimiento.

Producto No Conforme: Producto (insumo) adquiridos que no cumple con las especificaciones requeridas.

Procedimiento: Documento que define la forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso.

Sistema de Gestión de Integrado: Sistema empleado para desarrollar, aplicar y mantener métodos que permitan desarrollar las actividades de la organización con calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente.

Observación: potencial desvío o incumplimiento de los requisitos del SGI que puede generar una No Conformidad si no se realiza tratamiento.

ABREVIATURAS:

RD: Representante de la Dirección.

NC: Abreviatura de No Conformidad.

AP: Abreviatura de Acción Preventiva.

AC: Abreviatura de Acción Correctiva.



Aplica al Medio Ambiente



Aplica a Seguridad y Salud Ocupacional



Aplica a Calidad

4 RESPONSABILIDADES

Gerente Gral

Facilitar los recursos necesarios para asegurar la aplicación y el cumplimiento del presente procedimiento.

Líder del SGI

Verificar y controlar el cumplimiento de las etapas y actividades establecidas en el presente procedimiento. Verificar el estado del tratamiento y seguimiento de las No Conformidades.

Realizar el seguimiento de las **NC**, Acciones Preventivas y Correctivas registradas; y evaluar la eficacia de las mismas.

Hacer el análisis de indicadores de las **NC** para la Revisión por la Dirección.

Responsables de Área (Sector):

Registrar las **NC** detectadas en el sector a su cargo.

Investigar las **NC** y establecer acciones para su tratamiento en conjunto con el **Líder del SGI**.

Todo el Personal

Conocer, observar, e implementar todo lo establecido en este procedimiento.

5 DESARROLLO**Identificación y registro de no conformidades y productos no conformes:**

Al detectarse una No Conformidad, Observación, Oportunidad de Mejora y/o Producto No Conforme, por cualquier persona de la organización, o en caso de detectarse o recibirse un Reclamo del Cliente o partes interesadas, se debe comunicar de forma inmediata al Responsable del Sector y/o al **Líder del SGI**, a fin de proceder según lo expresado en el presente procedimiento.

El Responsable de Sector al cual se le ha informado del hallazgo, dejará constancia del hecho registrándolo en el registro **HALLAZGOS** en Intranet. El mismo analizará el origen de la NC para detectar la naturaleza de la misma y determinar la acción inmediata. El **Líder del SGI** estará encargado de llevar el control de las **NC**, numeradas correlativamente.

Para el caso de Producto no Conforme también se dejará constancia del hecho registrándolo en el registro **HALLAZGOS** en Intranet. Para este caso siempre se deberá tomar una acción inmediata que corrija, separe y/o evite que dicho producto sea utilizado, procesado o despachado deliberadamente por cualquier persona.

Al detectarse un **Producto No Conforme**, el mismo será identificado por medio de una cinta, pintura, etiqueta o similar, en donde se indique el estado del mismo, para luego proceder a tomar una acción inmediata.

A su vez, cuando se detecte un **Producto No Conforme** después de la entrega o durante el servicio, se tomarán las acciones apropiadas respecto a los efectos o efectos potenciales que pudiese ocasionar dicho producto, gestionando las **Acciones Correctivas y/o Preventivas** que correspondan, asentando dicha intervención en el registro **HALLAZGOS** en Intranet.

En todos los casos en donde se corrige un servicio, mercadería o producto, los mismos deben someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los todos los requisitos establecidos, asentando dicha conformidad en el registro **HALLAZGOS** en Intranet.

Tratamiento de No Conformidades

Los Responsables de Área/ Sector analizarán las causas que generaron el desvío, para determinar la necesidad de implementar una acción correctiva y/o preventiva. Una vez identificada la causa se la registrará en el registro **HALLAZGOS** en Intranet.

Los Responsables de Área/ Sector junto con el **RD/ Líder del SGI** realizarán un análisis, determinación y planificación de las acciones correctivas y/o preventivas a implementar, determinando las actividades, responsables y la fecha de implementación de las mismas, y registrando esta información en el registro **HALLAZGOS** en Intranet.

En el caso que la NC haya sido originada por un reclamo del cliente o partes interesadas, luego de completar el registro de No conformidad y analizado su tratamiento, debe realizarse una comunicación con el cliente por alguno de los medios habituales, informándole sobre las medidas tomadas para resolver la Causa Raíz.

Las acciones correctivas y preventivas pueden incluir capacitación y entrenamiento, revisión de procedimientos e instructivos de trabajo, mejoras o cambios de infraestructura, utilización de diferentes elementos o equipos, y/o cambios en el proceso. Estas acciones deben permitir continuar con el desarrollo de las tareas (acción inmediata) y atacar la/s causa/s que originaron el desvío (acción correctiva).

Luego de haber verificado la implementación y eficacia de la acción correctiva o preventiva mediante seguimiento y/o auditorías internas, se cierra la NC mediante la firma del **RD/ Líder del SGI**.

Seguimiento de No Conformidades

La Alta Dirección realizará el seguimiento de las NC detectadas. El seguimiento de las mismas será tema de entrada en las reuniones de comité para garantizar el debido **Liderazgo y Compromiso** y análisis por todas las partes.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Norma ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001

7 REGISTROS Y ANEXOS

Registro de **HALLAZGOS** en Intranet