PROCEDIMIENTO GENERAL – TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Objetivo: Definir y registrar el tratamiento de las No Conformidades para asegurar la mejora continua en la CTO.

Realizo Control y Planificación: (firma y aclaración):	
Aprobó Dirección C.T.O. (firma y aclaración):	
Mesa de Ayuda (firma y aclaración):	
Espacios Físicos (firma y aclaración):	
Seguridad (firma y aclaración):	
Servicios Generales (firma y aclaración):	
Operativa & Logística (firma y aclaración):	
Mantenimiento (firma y aclaración):	
Administración (firma y aclaración):	
Higiene y Seguridad de las Personas (firma y aclaración):	
Fecha de Emisión:	Fecha de Revisión:



"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"

PROCEDIMIENTO GENERAL – TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Definición y generalidades:

Se entiende a los efectos de este procedimiento que las "no conformidades" son situaciones que resultaron inconformes. Ya sea porque no implicaron lo previsto en Tiempo, Calidad o resultados, o porque representen un reclamo formal de algún usuario o requirente.

Serán identificadas en este texto y en otros registros del sistema de gestión de calidad como "NC" = No Conformidades

El tratamiento de una "NC" nunca debe ser utilizado como acción de reprimenda o sanción hacia una persona en particular, sino que debe servir para tomar acciones que contengan las consecuencias derivadas y sobre todo para prevenir la reincidencia.

Por eso, las "NC" deberían ser analizadas de manera abierta y multidisciplinaria procurando la participación de los responsables/representantes del ámbito de injerencia del hecho en sí, de su (posible) origen, de su impacto evidente y de su implicancia a futuro.

Como consecuencia del análisis y el tratamiento de una "no conformidad", se debería poder definir:

- acciones correctivas (inmediatas que busquen solucionar el problema y contener la situación) y
- acciones preventivas (con las que pretenderemos impedir que lo ocurrido vuelva a suceder).

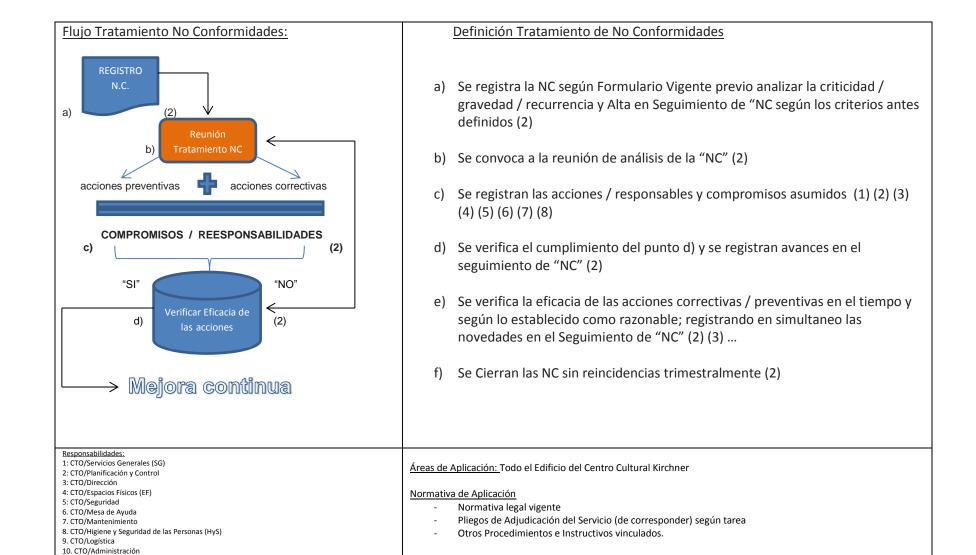
Quien puede generar / dar de alta una No Conformidad:

Puede identificar una "NC" el Usuario/Requirente o cualquier miembro de la organización que note algún desvió o necesidad de analizar un resultado no conforme. Debe comunicarlo de manera verbal o vía mail a Calidad / Planificación y Control, con todo la información posible y fundamentalmente explicando que procedimiento o instrucción no se ha cumplido o que resultado fue no conforme. Quien detecte la "NC" deberá aportar en todos los casos la información de evidencia y referencias inmediatas. (1)(2)(3)(4)(5)(6)(7)(8)

Se analizara la descripción de la "NC" para evaluar la importancia de la misma y la necesidad de su tratamiento interno; y se registrara en el "Formulario de Registro de No Conformidades" para lo que se podrá solicitar más información aclaratoria con el propósito de dar tratamiento a la misma a través de reuniones y análisis de evidencia con equipos multidisciplinarios de las áreas vinculadas. Se procurara dejar asentado el análisis, los compromisos y las acciones/plan de acción consensuado para asegurar la mejora continua. (2)

"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"

PROCEDIMIENTO GENERAL – TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES





VERIFICACION EFICACIA ACCIONES TOMADAS:<FECHA>

"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"

PROCEDIMIENTO GENERAL – TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

ANEXO I - FORMULARIO TRATAMIENTO NO CONFORMIDADES (MUESTRA)

NO CONFORMIDAD NO/AÑO						
FECHA:						
DESCRIPCION:						
RESPONSABLE POR LA DETECCION:						
TRATAMIENTO DE LA NO CONFIRMIDAD						
PARTICIPANTES:						
ANALISIS DE LAS CAUSAS:						
ANALOS DE DIS CAOSAS.						
DEFINICION DE ACCIONES CORRECTIVAS:						
ACCION	RESPONSABLE	RESPONSABLE		VERIFICACION IMPLEMENTACION		
DEFINICION DE ACCIONES PREVENTIVAS:						
ACCION	RESPONSABLE	IMP	LEMENTACION	VERIFICACION IMPLEMENTACION		
<u> </u>				<u> </u>		
COMENTARIOS Y OBSERVACIONES DE CALIDAD.	:					

CIERRE DE NO CONFOR IDAD: <FECHA>