



## 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: _____



### **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 pretendemos 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 desvío o necesidad de analizar un resultado no conforme. Debe comunicarlo de manera verbal o vía mail a Calidad / Planificación y Control, con toda 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)



## PROCEDIMIENTO GENERAL – TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

<p><u>Flujo Tratamiento No Conformidades:</u></p> <pre>graph TD     A[REGISTRO N.C.] -- a --&gt; B[Reunión Tratamiento NC (2)]     B -- b --&gt; C[acciones preventivas]     B -- b --&gt; D[acciones correctivas]     C --&gt; E[COMPROMISOS / REESPONSABILIDADES (2)]     D --&gt; E     E -- c --&gt; F[Verificar Eficacia de las acciones (2)]     F -- d --&gt; G[Mejora continua]</pre>	<p><u>Definición Tratamiento de No Conformidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Se registra la NC según Formulario Vigente previo analizar la criticidad / gravedad / recurrencia y Alta en Seguimiento de “NC” según los criterios antes definidos (2)</li><li>b) Se convoca a la reunión de análisis de la “NC” (2)</li><li>c) Se registran las acciones / responsables y compromisos asumidos (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)</li><li>d) Se verifica el cumplimiento del punto d) y se registran avances en el seguimiento de “NC” (2)</li><li>e) Se verifica la eficacia de las acciones correctivas / preventivas en el tiempo y según lo establecido como razonable; registrando en simultaneo las novedades en el Seguimiento de “NC” (2) (3) ...</li><li>f) Se Cierran las NC sin reincidencias trimestralmente (2)</li></ul>
<p><u>Responsabilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1: CTO/Servicios Generales (SG)</li><li>2: CTO/Planificación y Control</li><li>3: CTO/Dirección</li><li>4: CTO/Espacios Físicos (EF)</li><li>5: CTO/Seguridad</li><li>6: CTO/Mesa de Ayuda</li><li>7: CTO/Mantenimiento</li><li>8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (HyS)</li><li>9: CTO/Logística</li><li>10: CTO/Administración</li></ul>	<p><u>Áreas de Aplicación:</u> Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner</p> <p><u>Normativa de Aplicación</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Normativa legal vigente</li><li>- Pliegos de Adjudicación del Servicio (de corresponder) según tarea</li><li>- Otros Procedimientos e Instructivos vinculados.</li></ul>



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: \_\_\_\_\_

DEFINICION DE ACCIONES CORRECTIVAS:

ACCION	RESPONSABLE	IMPLEMENTACION	VERIFICACION IMPLEMENTACION

DEFINICION DE ACCIONES PREVENTIVAS:

ACCION	RESPONSABLE	IMPLEMENTACION	VERIFICACION IMPLEMENTACION

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES DE CALIDAD:

VERIFICACION EFICACIA ACCIONES TOMADAS:<FECHA>

CIERRE DE NO CONFOR IDAD: <FECHA>