



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

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

Realizado por: María Fernanda Sanz / Planificación y Control

Aprobado por: Alberto Martínez / Coordinación C.T.O.

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).

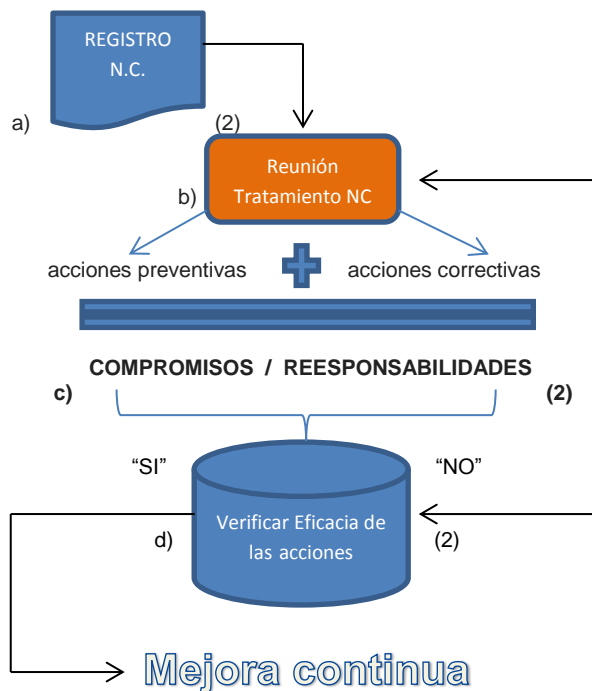
Quien puede generar / dar de alta una No Conformidad:

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 todo el posible y fundamentalmente explicando que procedimiento o instrucción no se ha cumplido, o que resultado fue no conforme, aportando en todos los casos la información de evidencia y referencia inmediata. (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. (2)



Flujo Tratamiento No Conformidades:



Definición Tratamiento de No Conformidades

- 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)
- Se convoca a la reunión de análisis de la “NC” (2)
- Se registran las acciones / responsables y compromisos asumidos (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8)
- Se verifica el cumplimiento del punto d) y se registran avances en el seguimiento de “NC” (2)
- 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) ...
- Se Cierran las NC sin reincidencias anualmente (2)

Responsabilidades:

- 1: CTO/Servicios Generales (SG)
- 2: CTO/Control y Planificación
- 3: CTO/Coordinación
- 4: CTO/Espacios Físicos (EF)
- 5: CTO/Seguridad
- 6: CTO/Mesa de Ayuda
- 7: CTO/Equipo Inspección (EI)
- 8: CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (SH)

Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner

Normativa de Aplicación

- Normativa legal vigente
- Pliego de Adjudicación del Servicio (de corresponder)
- Procedimientos de Limpieza e Instructivos específicos



ANEXO I – FORMULARIO TRATAMIENTO NO CONFORMIDADES (MUESTRA)

NO CONFORMIDAD NO. /AÑO

FECHA:
DESCRIPCION:
RESPONSABLE POR LA DETECCION:

TRATAMIENTO DE LA NO CONFIRMIIDAD

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:



**Sistema Federal de Medios y
Contenidos Públicos**

“2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional”

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

VERIFICACION EFICACIA ACCIONES TOMADAS:<FECHA>

CIERRE DE NO CONFOR IDAD: <FECHA>