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 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)

|  |  |
| --- | --- |
| Flujo Tratamiento No Conformidades:  REGISTRO N.C.    a) (2)  Reunión Tratamiento NC  b)    acciones preventivas acciones correctivas    **COMPROMISOS / REESPONSABILIDADES**  **c) (2)**  **Mejora continua**  Verificar Eficacia de las acciones  “SI” “NO”    d) (2) | Definición Tratamiento de No Conformidades   1. 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) 2. Se convoca a la reunión de análisis de la “NC” (2) 3. Se registran las acciones / responsables y compromisos asumidos (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) 4. Se verifica el cumplimiento del punto d) y se registran avances en el seguimiento de “NC” (2) 5. 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) … 6. Se Cierran las NC sin reincidencias trimestralmente (2) |
| Responsabilidades:  1: CTO/Servicios Generales (SG)  2: CTO/Planificación y Control  3: CTO/Dirección  4: CTO/Espacios Físicos (EF)  5: CTO/Seguridad  6. CTO/Mesa de Ayuda  7. CTO/Mantenimiento  8. CTO/Higiene y Seguridad de las Personas (HyS)  9. CTO/Logística  10. CTO/Administración | Áreas de Aplicación: Todo el Edificio del Centro Cultural Kirchner  Normativa de Aplicación   * Normativa legal vigente * Pliegos de Adjudicación del Servicio (de corresponder) según tarea * Otros Procedimientos e Instructivos vinculados. |

### 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>