

	PROCEDIMIENTO	
	No Conformidades y Acciones de Mejora	
P-02	Revisión: 00	Página 1 de 5

1. OBJETO:

Este procedimiento establece la metodología a seguir para el tratamiento de las No Conformidades y la implementación de Acciones de Mejora en el sistema de gestión de calidad de Alpemar

2. ALCANCE:

Este documento es aplicable a todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad donde exista una No Conformidad, desde su detección, incluyendo el tratamiento y hasta su cierre.

3. DEFINICIONES:

No Conformidad: incumplimiento de un **requisito**.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación indeseable

Acción de Mejora: esta puede ser una acción correctiva en el caso de que se halla detectado una no conformidad real o una acción preventiva en el caso de que se halla detectado una no conformidad potencial (posible incumplimiento de un requisito).

Preparó: Damian Dominello	Aprobó: Pablo Marassi
Fecha de preparación: 06/08/18	Fecha de Aprobación: 06/08/18

	PROCEDIMIENTO	
	No Conformidades y Acciones de Mejora	
P-02	Revisión: 00	Página 2 de 5

4. DESCRIPCIÓN:

4.1. DETECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD.

Cualquier miembro de la organización puede detectar una No Conformidad.

4.2. REGISTRO DE LA NO CONFORMIDAD.

Quien detecta un desvío lo registra en el Listado de Desvíos (F-08) y lo comunica al Responsable del Sector correspondiente para que este en forma bimestral se reúna con los distintos responsables de la compañía a resolver los desvíos encontrados en el bimestre, si los desvíos registrados en el Listado de Desvíos son repetitivos o de trascendencia se registrarán en la “Ficha de No Conformidades / Acciones de Mejora” (F-01).

La detección de una desviación o No Conformidad real o potencial se produce mediante:

- Auditorías internas (P-03) ó externas
- Revisiones por la Dirección (P-04)
- Mediciones de los procesos y servicios del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluación y seguimiento de los proveedores
- Medición de la satisfacción e insatisfacción de los clientes
- Reclamos de clientes (que se tratan según el procedimiento P-06).
- Implementación de acciones relativas a los objetivos de calidad
- Seguimiento de Indicadores de Procesos
- Incidentes del día a día o No Conformidades detectadas en la operatoria interna
- Otros orígenes

Al abrir la ficha, se registra:

- ✓ fecha,
- ✓ origen de la No-Conformidad (proceso o subproceso o auditoría interna),
- ✓ número correspondiente a la Ficha de No conformidad / Acciones de mejora consecutivo que comienza en 001.
- ✓ Descripción de la No Conformidad (real o potencial).

Se envía una copia de la “Ficha de No Conformidad / Acciones de Mejora” al Representante de la Dirección para su ingreso en la “Lista de Control de No Conformidades / Acciones de Mejora” (F -02).

4.2.1. El Responsable del Sector implementa la acción inmediata que corresponda para solucionar el problema y la registra en la Ficha. En caso que no sea posible implementar una acción inmediata, coloca “N/A” en el lugar correspondiente a la Acción Inmediata. Una vez

		PROCEDIMIENTO	
No Conformidades y Acciones de Mejora			
P-02	Revisión: 00	Pagina 3 de 5	

implementada la acción inmediata, verifica que el problema se haya corregido.

4.2.2. El Responsable del Sector analiza, con asistencia de las funciones que considere necesarias, las causas de la No Conformidad para determinar si es necesario o no implementar una acción de mejora (Correctiva y/o Preventiva).

4.2.3.

El Responsable del Sector determina y planifica la Acción Correctiva a implementar y la implementa sin demora injustificada, determinando actividades a realizar, responsable y fecha de la implementación de las mismas y las registra en la “Ficha de No Conformidad / Acciones de Mejora” (F-01), como así también determina las acciones para verificar la eficacia. Para esto, tiene en cuenta si la No Conformidad detectada ha alcanzado al Cliente y los efectos o consecuencias que tuvo esta situación.

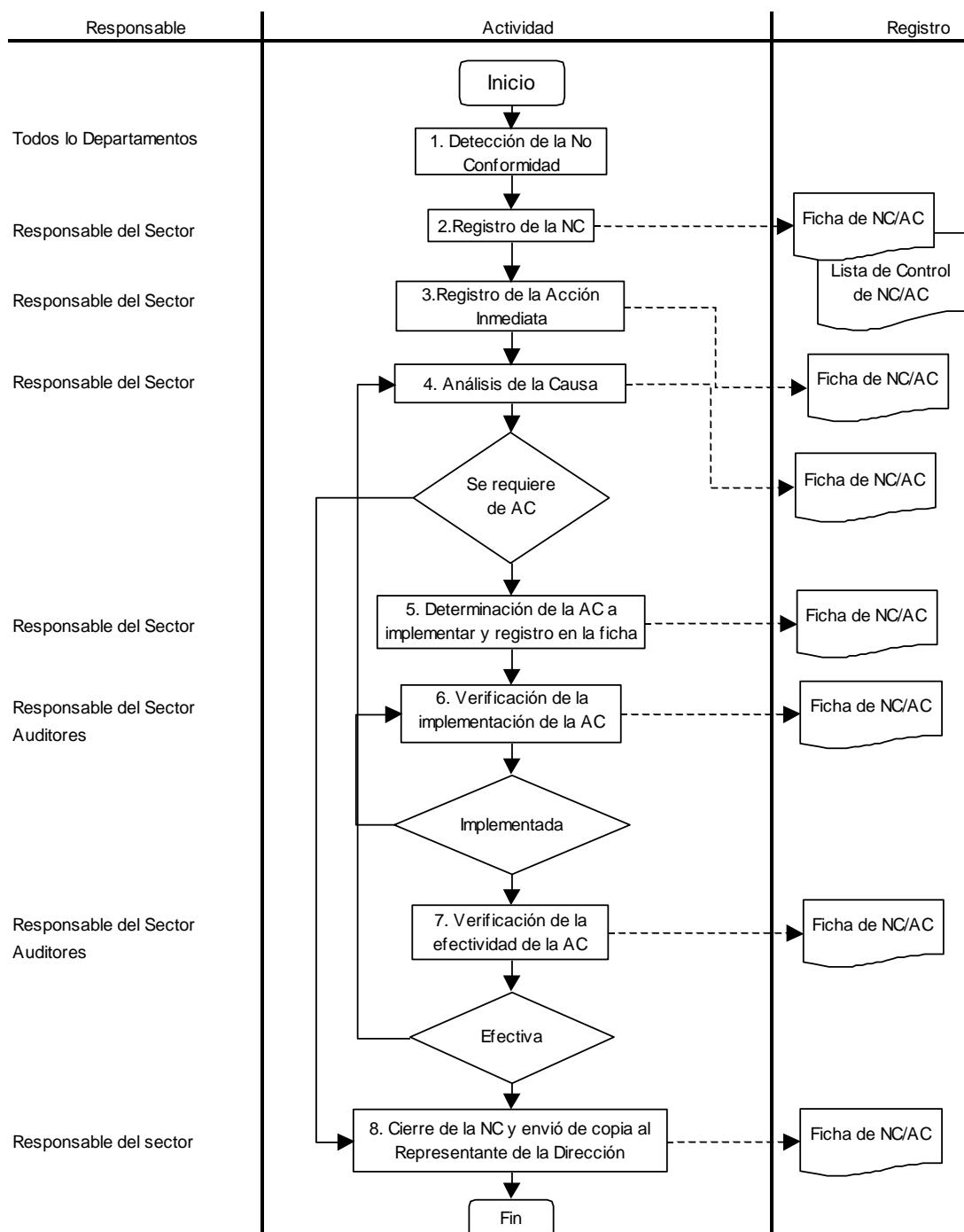
Si fuese necesario, realiza un nuevo análisis de las causas.

4.2.4. El Responsable del Sector verifica sistemáticamente que la implementación de las Acciones Correctivas esté en marcha.

De la misma manera, los auditores internos llevan a cabo el mencionado control durante la ejecución de las auditorías al Sistema de Calidad. Tanto la verificación como las evidencias que se constataron en el momento del control quedan asentadas en la “Ficha de No Conformidades / Acciones de Mejora” (F-01).

4.2.5. Una vez implementada la Acción de Mejora (que puede ser correctiva o preventiva), se comprueba si la misma es efectiva, es decir, si la No Conformidad no ha vuelto a ocurrir y se registra en la “Ficha de No Conformidad / Acciones de Mejora” (F-01).

4.2.6. El Responsable del Sector registra el cierre del incidente en la “Ficha de No Conformidad / Acciones de Mejora” (F-01) y la envía al Representante de la Dirección para la actualización del “Listado de Control de No Conformidades / Acciones de Mejora” (F-02).

5. DIAGRAMA DE FLUJO:


	PROCEDIMIENTO	
	No Conformidades y Acciones de Mejora	
P-02	Revisión: 00	Página 5 de 5

6. DISTRIBUCIÓN

Todas las áreas alcanzadas por el SGC.

7. ANEXOS

F-08: Listado de Desvíos / Mejoras

F-01: Ficha de No Conformidades / Acciones de Mejora

F-02: Lista de Control de No Conformidades / Acciones de Mejora

8. REGISTROS

Registro	Responsable confección	Archivo		Tiempo de retención	Disposición
		Responsable	Lugar		
F-08	Responsable de Sector	Responsable de Sector	Carpeta en sector	2 años	Destrucción
F-01	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Carpeta en Sector	2 años	Destrucción
F-02	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Carpeta en Sector	2 años	Destrucción

9. REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción
00	06/08/18	Primera Emisión