

VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.05.02		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 5: AUDITORÍA		
TÍTULO:		Control de No Conformidades		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

Índice

PG.05.02 Control de No Conformidades.....	3
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	3
4.1 Cualquier persona en la empresa	3
4.2 Dirección de Desarrollo del Servicio	3
4.3 Direcciones Regionales	4
4.4 Delegado	4
4.5 Gerente de Servicios	4
4.6 Inspector del centro de trabajo.....	4
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	4
5.1 Generalidades.....	4
5.2 Definiciones	4
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	5
6.1 No Conformidades Transitorias	5
6.2 No Conformidades	5
6.3 Documentación de las No Conformidades.....	9
6.4 Análisis de No Conformidades	9
6.5 Registros.....	10
7. <i>FORMATOS</i>	10
8. <i>DIAGRAMAS</i>	10
9. <i>ANEXOS</i>	10

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.02 – Control de No Conformidades	Edición: 1 Página 3 de 12

PG.05.02 CONTROL DE NO CONFORMIDADES

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto describir la sistemática de actuación frente a la aparición de una No Conformidad, incluyendo desde el establecimiento de medidas para evitar que se utilicen productos o resultados de trabajos de ensayo o calibración no conformes hasta el análisis y resolución de dichas No Conformidades.

2. ALCANCE

El Procedimiento es de aplicación a todas las No Conformidades surgidas como resultado de los procesos operativos y trabajos de ensayo o calibración dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Gestión de la Calidad.
- PG.01.01 “Elaboración de Procedimientos”.
- PG.01.02 “Seguimiento y medición de procesos”.
- PG.01.04 “Formación”.
- PG.01.05 “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”.
- PG.03.02 “Identificación y trazabilidad”.
- PG.03.03 “Atención de reclamaciones”.
- PG.04.01 “Inspección y ensayo”.
- PG.04.02 “Control de equipos de medición e inspección”.
- PG.05.03 “Acciones correctivas y acciones preventivas”.
- PG.05.04 “Auditoría”.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Cualquier persona en la empresa

- Comunica a la Dirección de Desarrollo del Servicio o al inspector del área que corresponda la aparición de las No Conformidades que considere que se han producido.

4.2 Dirección de Desarrollo del Servicio

- Resuelve las No Conformidades en los aspectos relativos al Sistema de Gestión de la Calidad de Valoriza Facilities.
- Analiza las No Conformidades y No Conformidades Transitorias con una frecuencia anual para establecer conclusiones y acciones de mejora.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.02 – Control de No Conformidades	Edición: 1 Página 4 de 12

- Comunica en la revisión anual las No Conformidades relativas al Sistema de Gestión de Calidad.

4.3 Direcciones Regionales

- Estudia las No Conformidades que se produzcan en los centros de trabajo de su zona, proponiendo a los Gerentes de Servicios la apertura de acciones correctivas sobre las causas que originan las No Conformidades en el caso de que por su frecuencia o importancia sea conveniente.
- Realiza un análisis de las No Conformidades y No Conformidades Transitorias para analizar los resultados en su zona.

4.4 Delegado

- Clasifica las No Conformidades y No Conformidades Transitorias relativas a los distintos centros de trabajo.
- Elabora los Informes de No Conformidad.
- Presenta junto con el Gerente de Servicios los Informes de No Conformidad al Cliente para proponerle las correcciones que se acuerden en el caso de No Conformidades Críticas (o de cualquier otro tipo si el Cliente lo exige).
- Verifica las correcciones propuestas para la resolución de No Conformidades.
- Comprueba el cierre de las No Conformidades abiertas, custodiando los registros de las No Conformidades hasta la conclusión de las medias adoptadas.
- Autoriza la continuación de los trabajos una vez cerrado el Informe de No Conformidad.

4.5 Gerente de Servicios

- Realiza el análisis de las causas que han dado lugar a la aparición de la No Conformidad.
- Decide si se aplicarán correcciones en cada caso.
- Decide si se efectuará una acción correctiva sobre las causas que originan una No Conformidad dada.

4.6 Inspector del centro de trabajo

- Identifica y describe las No Conformidades relativas al área de inspección (si son los primeros en descubrirlas).

5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

5.1 Generalidades

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

5.2 Definiciones

Funcionalidad: Cumplimiento de los requisitos de seguridad, durabilidad o de satisfacción de las prestaciones establecidas en el contrato.

No Conformidad: Una No Conformidad es una falta de cumplimiento de los requisitos especificados. Las No Conformidades pueden detectarse en el servicio o en el Sistema de Gestión de la Calidad.

No Conformidad de servicio: Es la falta de cumplimiento de los requisitos especificados para un servicio o, en general, cualquier especificación recogida en los Procedimientos Específicos o Programas de Puntos de Inspección y Ensayo. Se incluye en esta definición además la falta de cumplimiento de los requisitos especificados para un ensayo o una verificación o calibración de un equipo. En otras palabras, supone en general un incumplimiento de los requisitos especificados para el servicio, y se documenta en un Informe de

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.02 – Control de No Conformidades	Edición: 1 Página 5 de 12

No Conformidad.

No Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad: Es la falta de cumplimiento de los requisitos organizativos y de gestión del Sistema de Gestión de la Calidad de Valoriza Facilities. Se documenta en un Informe de No Conformidad.

No Conformidades Transitorias: Son aquellas No Conformidades de resolución inmediata. De ellas, se sabe de antemano el tratamiento que hay que darles y el responsable de su resolución. Una vez resueltas, suponen la plena conformidad con los requisitos exigidos.

Resolución de la No Conformidad/corrección: Acción tomada para corregir una No Conformidad detectada. Una corrección se puede realizar junto con una acción correctiva.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 No Conformidades Transitorias

Las No Conformidades Transitorias son aquellas desviaciones detectadas durante el desarrollo normal del servicio.

Estas desviaciones son subsanadas sobre la marcha anotándose en la propia Ficha de Inspección. Se podrá conocer en el centro de trabajo afectado si se están dando problemas repetitivos y, por lo tanto, desarrollar una Acción Correctiva actuando sobre las causas que lo generan.

Las No Conformidades Transitorias se indicarán en la propia Ficha de Inspección señalando como mínimo:

- Observación nº XX: XX indicará el número de observación que corresponde. Este número será correlativo a todas las No Conformidades Transitorias existentes en cada Ficha de Inspección.
- Descripción/resolución: Se describirá claramente la desviación que se ha detectado. Además, se indicará la resolución dada con el fin de que cumpla con los requisitos especificados.
- Fecha de apertura: Se indicará la fecha en que se ha detectado la desviación.
- No Conformidad Transitoria nº YY: YY indicará el número de No Conformidad Transitoria. Dicho número será correlativo a todas las No Conformidades Transitorias correspondientes de cada servicio.
- Resolución de la No Conformidad: Se dejará constancia de la resolución de las No Conformidades Transitorias, poniendo siempre que sea posible una descripción escueta de la justificación o de los controles realizados para verificar la eficacia de la resolución de la No Conformidad.
- Fecha de cierre: Se indicará la fecha en la que se ha quedado resuelta.

Las No Conformidades Transitorias se numerarán de forma independiente a los Informes de No Conformidad. Una vez aplicada la solución, serán inspeccionadas de nuevo para ver si se cumplen los requisitos, en cuyo caso se cerrará la Ficha de Inspección.

Las No Conformidades Transitorias son clasificadas por el Delegado según el grupo al que pertenecen en el Programa de Puntos de Inspección y Ensayo.

Las No Conformidades Transitorias se recogerán en la aplicación informática del centro de trabajo.

6.2 No Conformidades

6.2.1 Apertura del Informe de No Conformidad

La identificación y detección de No Conformidades se hará al menos a través de las siguientes vías:

- Inspecciones.
- Auditorías.
- Quejas y reclamaciones.
- Revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Calibración de instrumentos.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.02 – Control de No Conformidades	Edición: 1 Página 6 de 12

- Anomalías en el control de equipos.
- Actividades no documentadas.
- Documentación que no cumple con los requisitos de las normas de aplicación.
- Personal que no demuestra competencia en el trabajo que realiza.

Cuando se detecte una No Conformidad, la persona que la haya detectado, tanto si realiza labores de inspección como si pertenece a cualquier otra área de Valoriza Facilities, lo comunicará a la Dirección de Desarrollo del Servicio o al Inspector del área que corresponda, y en cuanto le sea posible le facilitará los datos correspondientes para iniciar la apertura del Informe de No Conformidad en la aplicación informática disponible.

Al mismo tiempo, se separará e identificará como disconforme el elemento correspondiente para impedir su utilización accidental. La identificación del elemento disconforme se realizará mediante una etiqueta, a no ser que se disponga de otros modos de señalización en el centro de trabajo (por ejemplo, marcadores industriales) que el Cliente haya acordado usar o convenga usar por otras circunstancias asociadas al servicio en sí. A este respecto se describe la sistemática en el Procedimiento General PG.04.01 “Inspección y ensayo”. Cuando la No Conformidad se deba a una calibración o verificación de equipos, se colocará la etiqueta según lo especificado en el Procedimiento General PG.04.02 “Control de equipos de medición e inspección”.

La apertura del Informe de No Conformidad consiste en el conjunto de las acciones llevadas a cabo por la persona que detecta la No Conformidad y anteriormente mencionadas.

Una vez abierto el Informe de No Conformidad e identificado el elemento conflictivo, la Dirección Regional correspondiente podrá detener el trabajo en aquellas No Conformidades mayores y críticas si lo considera necesario.

En el caso de que la No Conformidad se detecte en un servicio después de la finalización de su prestación, se abrirá un informe de No Conformidad, con objeto de tomar las acciones apropiadas a los efectores reales o potenciales de la No Conformidad.

Se notificarán al Cliente las desviaciones existentes siempre que no se pueda asegurar la calidad de los resultados de los ensayos de aquellos parámetros cuyos resultados dependan de un equipo que ha sido identificado como fuera de parámetros.

El inspector del área afectada reflejará en la Ficha de Inspección de la actividad la No Conformidad detectada, procediendo de la siguiente forma:

- Se referenciará en la ficha el resultado negativo de la inspección y el correspondiente Informe de No Conformidad abierto (número correspondiente).
- El inspector del área afectada identificará y describirá la No Conformidad en el Informe de No Conformidad, elaborado según el modelo del formato PG.05.02-F.01 “Informe de No Conformidad”, procediendo como se indica en los apartados siguientes.

Para las No Conformidades de ámbito general, estas responsabilidades competen a la Dirección de Desarrollo del Servicio, que procederá a su análisis y resolución, salvo en el caso en que deba informar previamente en la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad si las medidas correctivas a adoptar así lo exigen.

6.2.2 Codificación del Informe de No Conformidad

Las No Conformidades se codificarán de la siguiente forma:

SGC – XX

Donde:

- **SGC:** Significa Sistema de Gestión de la Calidad. Esta parte del código (SGC) se omitirá si la No Conformidad pertenece a un centro de trabajo.
- **XX:** Indica el número de la No Conformidad en cuestión.

Los Informes de No Conformidad se numerarán por orden correlativo dentro de cada centro de trabajo. Por

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.02 – Control de No Conformidades	Edición: 1 Página 7 de 12

ejemplo, la No Conformidad n° 16 en el centro de trabajo n° 23 se denominará “23”, mientras que la No Conformidad del Sistema de Gestión de Calidad n° 42 se denominará “SGC-42”.

6.2.3 Cumplimentación del Informe de No Conformidad

A continuación se describe la manera de cumplimentar los diferentes apartados de los que constará cada Informe de No Conformidad.

- **Centro de trabajo:** Se indicará el código del centro de trabajo y su denominación.
- **Número de Informe de No Conformidad:** Se indicará el número de No Conformidad.
- **Fecha de apertura:** Se indicará la fecha en la que se abre el Informe de No Conformidad.
- **Procedimiento o PPIE de referencia:** Se procederá a indicar el documento de referencia sobre el que se ha detectado la desviación producida.
- **Punto de Inspección o Número de inspección:** Si la desviación está claramente identificada con un punto de inspección de un Programa de Puntos de Inspección o Ensayo o en la Ficha de Inspección, se reflejará dicho punto en este apartado.
- **Detector:** Se indicará la unidad u organización que ha detectado la desviación (Valoriza Facilities, Cliente, usuario, etc.).
- **Sección:** Se indica en qué parte del servicio se ha detectado la desviación.
- **Localización:** Se indicará la parte concreta del servicio afectado, señalando una referencia inequívoca de dónde se ha detectado la desviación, de forma que se pueda localizar exactamente.
- **Descripción de la No Conformidad:** Se procederá a describir de la forma más detallada posible la desviación detectada que ha dado lugar a la apertura del Informe de No Conformidad. También se indicará si la No Conformidad es imputable a la empresa (interna) o a un proveedor o subcontratista (externa).
- **Clasificación de la No Conformidad:** La clasificación de las No Conformidades está descrita en el apartado “Clasificación de las No Conformidades” de este Procedimiento.
- **Análisis de las causas que dieron lugar a la aparición de la No Conformidad:** Se realizará un estudio de las causas que han motivado la No Conformidad. Se analizarán todos los posibles factores que han podido influenciar en la aparición de la desviación, como por ejemplo el transporte de elementos, el comportamiento de subcontratistas fuera del centro de trabajo, etc. Este análisis será realizado por el Gerente de Servicios.
- **Propuesta de resolución de la No Conformidad:** La propuesta de resolución de la No Conformidad se realizará según lo descrito en el apartado “Propuesta de resolución” de este Procedimiento.
- **Acción correctiva sobre el origen:** En base al análisis de las causas realizado, se deducirá la conveniencia o no de realizar la apertura de una acción correctiva, con el fin de evitar situaciones similares, actuando sobre el origen de la desviación. Se identificará claramente si existe o no acción correctiva asociada a la No Conformidad documentada, señalándolo en la casilla correspondiente. A continuación, se indicará la fecha en que se ha procedido según lo indicado anteriormente, dejando constancia de ello a través de la firma del Gerente de Servicios. En todo lo referente a las acciones correctivas, se seguirá lo dispuesto en el Procedimiento General PG.05.03 “Acciones correctivas y acciones preventivas”.
- **Resolución final adoptada:** Se indicará la resolución que se ha adoptado de entre las propuestas en el apartado de “Propuesta de resolución de la No Conformidad”, haciendo una clasificación de la misma según lo indicado en el apartado “Propuesta de resolución”.
- **Casilla de Vº Bº Cliente:** Se procederá a rellenar esta casilla por parte del Cliente, o del Gerente de Servicios en caso de No Conformidades Críticas o si así lo exige el Cliente, y se entregará al Gerente de Servicios para que lo firme y feche.
- **Cierre de la No Conformidad:** El cierre de la No Conformidad se describe en el apartado “Cierre de la No Conformidad” de este Procedimiento.

6.2.4 Clasificación de las No Conformidades

El Gerente de Servicios realizará una evaluación inicial de la No Conformidad, clasificándola en uno de los siguientes grupos:

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.02 – Control de No Conformidades	Edición: 1 Página 8 de 12

- **Menor (MEN):** Se pueden considerar como un mero defecto recuperable y no suponen incumplimientos de los requisitos especificados para el servicio. En general no hace falta corrección. En cuanto a las No Conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad, suponen un incumplimiento formal en la aplicación de un Procedimiento o parte de éste.
- **Mayor (MAY):** Son aquellas que afectan a los requisitos especificados por el servicio, aunque no lo interrumpen hasta su reparación. Siempre que se detecte este tipo de No Conformidades, se procederá a su reparación hasta obtener la conformidad del servicio. En cuanto a las No Conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad, suponen un incumplimiento conceptual en la aplicación de un Procedimiento o parte de éste, sin que este incumplimiento suponga una inaplicación generalizada del Procedimiento en cuestión.
- **Crítica (CRIT):** Responden a un incumplimiento de los requisitos exigibles al servicio que puede dar lugar, casi con toda probabilidad, a un rechazo por parte del Cliente, al poner en cuestión su aptitud para desempeñar la función que le fue asignada. En cuanto a las No Conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad, suponen un incumplimiento conceptual en la aplicación de un Procedimiento del Sistema de Gestión de la Calidad o de parte de éste, suponiendo este incumplimiento una inaplicación generalizada del Procedimiento en cuestión.

La identificación y descripción de la No Conformidad en el formato PG.05.02-F.01 “Informe de No Conformidad” podrá realizarla el inspector del área afectada cuando sea a él a quien se le comunique en primer lugar. Sin embargo, en general, la responsabilidad de la clasificación de la No Conformidad será del Gerente de Servicios.

6.2.5 Propuestas de resolución

El Gerente de Servicios describirá la corrección propuesta a realizar para la resolución de la No Conformidad que dio origen a la apertura del Informe de No Conformidad, comunicándosela al Delegado. A continuación, se lo comunicará al responsable de su realización, que deberá proceder a su ejecución a la mayor brevedad posible.

Cuando lo estime necesario, el Gerente de Servicios solicitará el apoyo de la Dirección Técnica u otros departamentos cuya colaboración necesite.

En el caso de No Conformidades Críticas, o cuando lo exija el Cliente, el Gerente de Servicios, o en su defecto el Delegado, las comunicará inmediatamente al Cliente para acordar la resolución final a adoptar, la cual transcribirá en el Informe de No Conformidad. Se dejará constancia documental siempre que se pueda de la aceptación por parte del cliente de aquellas No Conformidades que, por ser Críticas o por la razón que sea, requieran dicha aprobación. Esta aceptación se documentará a través de las actas de las reuniones mantenidas con las distintas Direcciones, u otro tipo de documentos enviados por estas, siempre que sea posible, constituyendo dicha documentación un registro de calidad. En el caso de que la aprobación sea verbal y no se pueda dejar constancia documental de la misma, se reflejará este hecho en el apartado “Cierre de la No Conformidad” del Informe de No Conformidad.

6.2.6 Fecha prevista de resolución

Se efectuará un seguimiento de las desviaciones detectadas. En el caso de que no se vaya a conseguir resolver la desviación detectada en la fecha indicada como tope en la casilla “Fecha prevista de finalización”, se reconsiderará la misma y se indicará la nueva fecha tope de resolución, actualizando el informe de No Conformidad correspondiente y dejando constancia de los motivos que han causado el incumplimiento de plazo.

Se establecerá la persona responsable de su resolución, indicando el nombre, apellidos y cargo dentro de la actividad del centro.

6.2.7 Resolución final adoptada

Se describirá cuál ha sido la solución adoptada a la desviación en el centro de trabajo. Esta puede ser igual a la propuesta de resolución o diferente.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.02 – Control de No Conformidades	Edición: 1 Página 9 de 12

La corrección de la desviación se realizará de manera inmediata y se tomará una decisión respecto a la aceptabilidad de los trabajos no conformes, según el siguiente criterio, que habrá de documentarse en el Informe:

- **Aceptar:** Significa que el elemento o documentación afectada se puede utilizar sin corrección alguna, por entenderse que no afecta a la funcionalidad prevista.
- **Adaptar:** Significa que puede recuperarse, modificarse o corregirse el elemento o documento para alcanzar unas condiciones de funcionalidad suficientes, aunque diferentes a las exigidas en el contrato o en los propios requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Reparar:** Significa que pueden aplicarse medidas correctivas para alcanzar las condiciones de funcionalidad exigidas. Si fuera un ensayo, se repetiría.
- **Rechazar:** Significa que no debe utilizarse el elemento, documento o ensayo no conforme, por lo que se anulará el trabajo o documento objeto de desviación.
- **No aplica:** En el caso de que no apliquen las anteriores (por ejemplo, algunos casos de No Conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad).

6.2.8 Cierre de la No Conformidad

Una vez aplicada la solución, será verificada para demostrar su conformidad con los requisitos del servicio, en cuyo caso, una vez resulto, se procederá al cierre del Informe de No Conformidad.

El Delegado se responsabilizará de realizar el seguimiento de la corrección y de autorizar la continuidad de los trabajos una vez subsanada la No Conformidad. Dejará constancia del cierre de la No Conformidad poniendo, si es posible, en la casilla de “Cierre de la No Conformidad” una descripción escueta de la justificación del cierre o de los controles realizados para verificar la eficacia de la resolución de la No Conformidad.

La comunicación del cierre de la No Conformidad se podrá hacer de forma verbal o por escrito, siendo suficiente en el segundo caso con una fotocopia del Informe de No Conformidad cerrado.

Si la No Conformidad es crítica, o si lo exige el Cliente, deberá contar además con la aprobación del Cliente para poder cerrar dicha No Conformidad. La autorización para continuar los trabajos corresponderá al Delegado.

6.3 Documentación de las No Conformidades

Las No Conformidades que se detecten relativas al Sistema de Gestión de la Calidad o a los servicios (excepto las No Conformidades Transitorias) se documentarán mediante la apertura de un informe según el formato PG.05.02-F.01 “Informe de No Conformidad” con la sistemática indicada en los puntos anteriores. Dicho registro de No Conformidad quedará identificado por el número del informe y el código del centro de trabajo.

Se exceptúan las detectadas a través de auditorías, para las que registrará lo regulado en el Procedimiento General PG.05.04 “Auditoría”, y las No Conformidades Transitorias (de resolución inmediata), que se pueden documentar en la propia Ficha de Inspección.

La codificación de los Informes de No Conformidad se hará por número correlativo dentro del centro de trabajo. En todo caso, se seguirá lo especificado en el apartado “Codificación del Informe de No Conformidad”.

6.4 Análisis de No Conformidades

Se establecerá la realización periódica de un análisis de frecuencia de las No Conformidades y No Conformidades Transitorias para ver la incidencia de aparición de los mismos y poder deducir algún posible proceso de mejora para reducir su incidencia y mejorar la productividad de los procesos de ejecución. Este análisis se llevará a cabo con una frecuencia anual a nivel global con motivo de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de establecer conclusiones y acciones de mejora si es el caso.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.05.02 – Control de No Conformidades	Edición: 1 Página 10 de 12

6.5 Registros

- PG.05.02-RG.01 “No Conformidades”.
 - o Listado de No Conformidades Transitorias.
 - o Listado de Informes de No Conformidades.
- PG.05.02-RE.01 “No Conformidades”.
 - o Listado de no Conformidades Transitorias.
 - o Listado de Informes de No Conformidades.
 - o Informes de No Conformidad.
 - o Actas de las reuniones mantenidas con las distintas Direcciones.
 - o Cartas, e-mails, etc. de aceptación por parte de los clientes de las resoluciones en No Conformidades Críticas.

7. FORMATOS

- PG.05.02-F.01 “Informe de No Conformidad”.
- PG.05.02-F.02 “Listado de No Conformidades”.

8. DIAGRAMAS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

9. ANEXOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

VALORIZA FACILITIES	INFORME DE NO CONFORMIDAD	PG.05.02-F.01/Ed.1
		Página 1 de 1
Centro de trabajo:		
APERTURA, IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD		
Nº de Informe de No Conformidad: Fecha de apertura:	Procedimiento/PPIE de referencia:	
	Punto de Inspección nº:	
	Sección:	
	Localización:	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD ☐ Interna ☐ Proveedor ☐ Subcontratista		
Redactado por:		
CLASIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD ☐ Menor ☐ Mayor ☐ Crítica		
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE DIERON LUGAR A LA APARICIÓN DE LA NO CONFORMIDAD		
PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Responsable:	
	Fecha prevista de resolución:	
ACCIÓN CORRECTIVA SOBRE EL ORIGEN ☐ Sí ☐ No Nº de acción correctiva:		Firma Gerente de Servicios:
RESOLUCIÓN FINAL ADOPTADA		
CLASIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN FINAL ☐ Aceptar ☐ Reparar ☐ Adaptar ☐ Rechazar ☐ No aplica	Vº Bº Cliente ¹ :	Vº Bº Delegado:
CIERRE DE NO CONFORMIDAD		
Firma Delegado:	Firma Cliente ² :	

¹ En caso de No Conformidades Críticas o si así lo fija el contrato.

² Solo si lo exige el Cliente.

VALORIZA FACILITIES		LISTADO DE NO CONFORMIDADES (SERVICIO/SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)								PG.05.02-F.02/Ed.1			
										Página 1 de 1			
☐ NO CONFORMIDADES ☐ NO CONFORMIDADES TRANSITORIAS													
Centro de trabajo:													
Nº Informe de No Conformidad	Clasificación ³	Fecha de apertura	Localización	Identificación		Descripción de la No Conformidad	Imputación ⁴	Clasificación ⁵	Descripción de la resolución adoptada	Seguimiento y evaluación de la eficacia	Fecha de cierre prevista	Fecha de cierre del Informe de No Conformidad	Nº acción correctiva (si procede)
				Documentos ⁶	Sección								

³ Se indicará CRIT (crítica), MAY (mayor) o ME (menor). No se rellena este campo para el caso de las No Conformidades Transitorias.

⁴ Se indicará I (interna), P (proveedor) o S (subcontratista).

⁵ Se indicará AC (aceptar), AD (adaptar), RE (reparar), RX (rechazar) o NA (no aplica).

⁶ Procedimientos o PPIE de referencia, con el número de código del Punto de Inspección del PPIE entre paréntesis, si procede.