

**ÍNDICE**

1. OBJETO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES
  - 4.1. Descubrimiento
  - 4.2. Segregación del objeto no conforme
  - 4.3. Tratamiento de las no conformidades
  - 4.4. Codificación de los informes de no conformidades
  - 4.5. Clasificación de no conformidades
5. REGISTROS
6. ANEXOS
  - 6.1. Anexo 1. Lista de no conformidades.
  - 6.2. Anexo 2. Informe de No Conformidad.

ELABORADO

REVISADO y APROBADO

Fdo.:

Fdo.:

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

**1.- OBJETO**

Establecer el procedimiento para asegurar que el resultado de los servicios, o parte de ellos, que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada.

**2.- CAMPO DE APLICACIÓN**

Es de aplicación a los servicios, procesos y apartados objeto del sistema de gestión de la calidad de GPV.

También es de aplicación al tratamiento de las quejas de los clientes.

**3.- RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de todo el personal de GPV la actuación diligente para el descubrimiento de todo tipo de no conformidad en los servicios y procesos implicados en su realización, así como en cualquier apartado del sistema de calidad, y segregar el objeto afectado o paralizar el proceso afectado. Deberá comunicar al responsable de su área la no conformidad.

El responsable del área donde se detecta u origina una no conformidad documenta el Informe de no conformidad correspondiente, su seguimiento y procederá al cierre de éstos cuando se constata que la acción definida a resuelto la conformidad.

El responsable de calidad mantiene actualizada una Lista de los Informes de no conformidad, para realizar un seguimiento de su conjunto.

**4.- CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES**

El tratamiento de la no conformidad incluye la acción para eliminar la no conformidad detectada, la autorizando su uso, la liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente o, en su caso, la acción para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Cuando se corrige un elemento no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio o resultado del mismo no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se documenta el informe de no conformidad correspondiente por el responsable del área origen de la misma y debe definir las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

El seguimiento y medición de los procesos de realización de los servicios garantiza el descubrimiento inmediato de cualquier incidencia negativa.

Detectada un incumplimiento de requisitos o de la planificación de servicio, se genera lo más rápido posible un Informe de no conformidad, en el cual queda identificada y descrita la misma y se indica, por parte de los responsables afectados, la acción reparadora y tratamiento a dar, así como el plazo estimado para su ejecución. Por último, se reflejará el seguimiento de la ejecución de la acción y la verificación de la eficacia de la acción antes del cierre del Informe y su entrega al responsable de calidad.

#### **4.2.- SEGREGACIÓN DEL OBJETO NO CONFORME**

Todo documento, material/equipo resultado de un servicio o un proceso de realización del mismo que no ofrezca la garantía de cumplir las exigencias de calidad requeridas debe ser separado por la persona que lo detecte de aquéllos que las cumplan, colocándolo en la zona de no conforme identificada a tal efecto mediante "*carteles de No Conforme*" o "*contenedores color rojo*". En el caso de una instalación se identificará sobre *plano* la parte no conforme.

Si es posible, el informe de no conformidad, o copia del mismo, se coloca sobre el objeto no conforme o junto con e plano.

En el caso de que se detecte una no conformidad en un servicio por existir una desviación con los requisitos especificados y que afecte a la seguridad de las personas o a su funcionamiento, éste deberá ser paralizado por el responsable del servicio, hasta la resolución de la no conformidad. El tratamiento debe partir del responsable del mismo para que no se vea afectado el servicio en los plazos establecidos.

#### **4.3.- TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES**

Las no conformidades tendrán un tratamiento inmediato, siempre que este sea posible, por parte del responsable del área afectada donde se detecte la no conformidad.

Este tratamiento de la no conformidad debe quedar descrito en el informe de no conformidad y decidir la persona que se va a encargar de llevar a cabo la acción y su seguimiento, determinándose el plazo necesario para la implantación del tratamiento dispuesto.

El tratamiento de la no conformidad determina la repetición y verificación del proceso afectado hasta que se cumplan los requisitos especificados.

Dado que el responsable de calidad debe revisar todas las no conformidades detectadas, de este estudio se puede detectar la necesidad de llevar a cabo una acción correctora, por ejemplo, en el caso de que la no conformidad aparezca de forma repetitiva aún siendo de carácter leve, que la no conformidad se considere grave, por sus consecuencias para GPV , el cliente o el usuario final, por ser una queja del cliente de carácter grave, etc. y siempre que lo estime oportuno el responsable de calidad ha de iniciar un informe de acción correctora, según lo descrito en el procedimiento 0504 "ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS".

Las conclusiones obtenidas serán comunicadas a las funciones involucradas en la no conformidad.

#### **4.4.- CODIFICACIÓN DE LOS INFORMES DE NO CONFORMIDADES**

La codificación del Informe de No Conformidad será : INC XXX-YY

INC indica Informe de No Conformidad

XXX número correlativo iniciado en cada año

YY últimos dos dígitos del año en curso

La codificación es asignada por el responsable de calidad.

#### **4.5.- CLASIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES**

En el apartado de descripción de los Informes de no conformidades se indicará el servicio afectado por la no conformidad, al igual que en la Lista de Informes de No conformidad. Por ejemplo :

Proyecto de instalación eléctrica de .... ; Dirección de Obra de ..... : Ejecución instalación de PPL .....

Con ésta clasificación el responsable de calidad elabora una estadística de no conformidades por servicio afectado que presenta en las revisiones del sistema de gestión de la calidad, y que sirve para la apertura de acciones correctoras.

En el informe de no conformidad se indicará si la no conformidad ha sido detectada por el cliente o es consecuencia de una queja del mismo. El responsable de calidad cuantificará las no conformidades detectadas por el cliente o provenientes de sus quejas por cada servicio afectado.

## 5.- REGISTROS

Se consideran registros de la calidad los Informes de No Conformidad, que serán archivados por el responsable de calidad.

## 6.- ANEXOS

- 6.1. Anexo 1. Lista de no conformidades.
- 6.2. Anexo 2. Informe de No Conformidad.



