	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 7 de 7
	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Doc: PGC-85.2


7. ANEXOS

Anexo I: Informe de No Conformidad (INC)

INFORME DE NO CONFORMIDAD Nº			
RECLAMACIÓN	PRODUCTO	SISTEMA	
1._ DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: 2._ ACCIONES INMEDIATAS:			
FECHA DETECCIÓN:	NOMBRE:	FIRMA:	
3._ CAUSA:			
4._ ACCIONES CORRECTORAS		ACCIONES PREVENTIVAS	
ACCIONES	FIRMA REPOSABLE	FECHA PREVISTA	FECHA REAL
5._ OBSERVACIONES:			
FECHA CIERRE:		FIRMA RESP. CALIDAD:	

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 6 de 7
	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Doc: PGC-85.2

acciones tomadas y cerrará la no conformidad, enviando copia al Responsable de Calidad.

El Responsable de Calidad chequeará periódicamente los INC comprobando el estado de las acciones correctivas / preventivas asociadas a los INC que no estén cerrados.

5.1.4. Registros de calidad

Los registros de calidad asociados a este procedimiento son los Informes de No Conformidad. Dichos registros son archivados y controlados por el Responsable de Calidad.


5.2. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las acciones correctivas y preventivas serán proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de éstos puedan derivarse.

En el caso de acciones preventivas, se generarán como consecuencia de la utilización de las mismas fuentes de información que se utilizan para la identificación de no conformidades para acciones correctivas.

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 5 de 7
	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Doc: PGC-85.2

- Las acciones posteriores para el tratamiento de la no conformidad, especificando si son correctivas o preventivas, y fijando una fecha prevista para cada una de dichas acciones y rubricando con la firma del responsable de realizar dichas acciones

Los Informes de No Conformidad también tienen otros campos que se reservan para cumplimentar en el seguimiento y cierre de la no conformidad, que son:

- Fecha de cierre del INC
- Observaciones al seguimiento
- Firma del responsable de calidad

Los INC deberán estar codificados conforme a la estructura XXX-YY-ZZ, correspondiendo dichas siglas a las siguientes definiciones:

- XXX: Código del área
- YY: Número correlativo de los INC del área
- ZZ: Los dos últimos dígitos del año en curso


5.1.2. Análisis y tratamiento

El responsable de la apertura de los INC investigará las posibles causas que hayan provocado la no conformidad, y analizará, junto con quien crea necesario, la importancia de la desviación respecto a los requisitos establecidos.

En función de la naturaleza de la no conformidad, se reunirá con representantes de las áreas afectadas para determinar las acciones correctivas o preventivas tendentes a eliminar la causa del problema. En caso de no alcanzar un consenso con las áreas afectadas, el responsable de la apertura del INC elevará la decisión a los superiores, al Responsable de Calidad o al Comité de Calidad.

5.1.3. Seguimiento y cierre


Las personas responsables de ejecutar las acciones descritas en el INC, una vez finalizadas, lo comunicarán al responsable de la apertura del informe. Una vez concluidas, éste comprobará la eficacia de las

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 4 de 7
	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Doc: PGC-85.2

- Durante la ejecución de procesos y prestación de servicios, en cuyo caso en base a la información reflejada por los operadores, encargados o supervisores en las hojas de incidencias, el Responsable de cada área afectada detectará las incidencias que supongan una no conformidad, ya sea por su magnitud o por su repetición, y lo comunicará al Responsable de Calidad.
Las hojas de incidencias deben estar cumplimentadas por los operadores, encargados o supervisores.
- Durante la realización de las auditorías internas, en cuyo caso serán los miembros del equipo auditor los que detecten las no conformidades y el Responsable de Calidad el encargado de abrir los correspondientes Informes de No Conformidad (INC).
- Durante la realización de auditorías externas, en cuyo caso el Responsable de Calidad, será el encargado de abrir los INC de las no conformidades detectadas por los auditores externos.
- Por quejas y reclamaciones de los clientes, en cuyo caso el Responsable del área de Admisiones las analizará y decidirá según la importancia de cada una de ellas cuáles merecen ser consideradas como no conformidades, y él mismo será el encargado de darles el tratamiento interno adecuado. (Ver PO-003 y PO-004).

En el informe de no conformidades se cumplimentarán obligatoriamente los siguientes campos:

- Nombre y apellidos de quien detecta la no conformidad
- Fecha de la detección
- Descripción de la no conformidad, que se hará de forma clara y concisa, evitando cualquier ambigüedad en su redacción
- Las acciones inmediatas tomadas para la solución del problema detectado
- Si la no conformidad proviene de una reclamación, un producto o servicio o fue detectada por personal de COMCAL
- Las causas que han derivado la no conformidad

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 3 de 7
	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Doc: PGC-85.2

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es definir los criterios y responsabilidades asociados a la iniciación, implantación, verificación y documentación de las acciones correctivas y preventivas, destinadas a evitar que se suministren o utilicen por inadvertencia productos o servicios no conformes con los requisitos especificados y que puedan producir deficiencias de calidad en el servicio suministrado.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC “Manual de Gestión de Calidad”

4. DEFINICIONES

No conformidad: Incumplimiento de cualquier requisito especificado en el Sistema de Calidad.

Producto o servicio no conforme: Aquél que incumple alguno de los requisitos que para él están especificados.

Acción correctora: La que se lleva a cabo en la empresa, con la sistemática descrita en el presente procedimiento, tendente a corregir un problema que sea origen de no conformidades.

Acción preventiva: La que se lleva a cabo en la empresa, con la sistemática descrita en el presente procedimiento, para controlar un problema que puede ser la fuente de una no conformidad.


5. DESARROLLO

5.1. CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Cualquier producto o servicio no conforme deberá seguir el siguiente tratamiento:

5.1.1. Identificación

La identificación de una no conformidad puede darse a través de uno de los siguientes procesos o situaciones:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 2 de 7
	GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Doc: PGC-85.2

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE.....	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO.....	3
5.1. CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES.....	3
5.1.1. Identificación.....	3
5.1.2. Análisis y tratamiento.....	5
5.1.3. Seguimiento y cierre.....	5
5.1.4. Registros.....	6
5.2. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	6
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	6
7. ANEXOS.....	7



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PGC – 85.2

GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable de Calidad	Director General

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación: