	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 1 de 1

PGC 8.01

NO CONFORMIDADES,

ACCIONES CORRECTIVAS

Y PREVENTIVAS

REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Calidad	Gerencia

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 2 de 2

ÍNDICE

1.— OBJETO	3
2.— ALCANCE	3
3.— DESCRIPCIÓN	3
3.1. No Conformidades	3
3.1.1. Sistemática General	3
3.1.2. Control de Materiales, Productos y Trabajos No Conformes	4
3.1.2.1.- <i>No Conformidades en trabajos realizados en las obras</i>	4
3.1.2.2.- <i>No Conformidades en otros procesos o trabajos (procesos de oficina)</i>	5
3.1.3. Registro de las No Conformidades	5
3.2 Acciones Correctivas y Preventivas.....	6
3.2.1.- Acciones Correctivas.....	6
3.2.1.1.- <i>Inicio de las Acciones Correctivas.</i>	6
3.2.1.2.- <i>Tratamiento.</i>	7
3.2.1.3.- <i>Implantación y Verificación</i>	7
3.2.1.4.- <i>Documentación</i>	7
3.2.2.- Acciones Preventivas.....	7
4.— RESPONSABILIDADES.....	8
5.— ANEXOS.....	8
ANEXO I: Informe de No Conformidad-Reclamación de Cliente /Acción Correctiva y Preventiva.....	9

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
0	11/11/03	Creación del Procedimiento

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 3 de 3

1.- OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto:

- describir la sistemática establecida en ECOA para el control de los trabajos realizados que resulten no conformes con los requisitos especificados, evitando su evolución de forma inadvertida
- describir los criterios y responsabilidades a utilizar por ECOA para iniciar, analizar, implantar, verificar y documentar acciones destinadas a corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir no conformidades, tanto reales como potenciales.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades desempeñadas por el personal de ECOA para la detección y tratamiento de no conformidades (tanto reales como potenciales), así como a todas las actividades de ECOA relacionadas con su sistema de Calidad.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1. No Conformidades

3.1.1. Sistemática General

En ECOA, las No Conformidades pueden generarse, entre otras, en las siguientes situaciones:

- Control de Recepción de materiales, productos y servicios (se incluye la recepción de servicios una vez finalizados)
- Durante la ejecución de los trabajos
- Durante las inspecciones finales

Ante un producto o trabajo no conforme, se podrá optar, según el caso, entre una de las siguientes alternativas:

- Reprocesarlo para satisfacer los requisitos especificados.
- Reclasificarlo para otras aplicaciones.

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 4 de 4

- Rechazarlo.
- Aceptarlo, previa concesión del cliente o su representante, si es requisito del contrato o pedido.

El control de no conformidades consta de las siguientes etapas:

- Detección
- Identificación y segregación
- Tratamiento y resolución

El Responsable de Calidad deberá revisar todas las No conformidades documentadas, llevando toda la información que se considere necesaria al Comité de Calidad y generando las Acciones correctivas y Preventivas necesarias tal y como se describe en el apartado 3.2 del presente procedimiento.

3.1.2. Control de Materiales, Productos y Trabajos No Conformes

3.1.2.1.- No Conformidades en trabajos realizados en las obras

- En el Control de Recepción de productos y servicios en las obras

Detección y registro: la persona responsable de realizar el control de recepción, según se indica en el PGC 7.06 Seguimiento y Control de la Ejecución, detectará las no conformidades, procediendo a documentar la misma en el PPI y cumplimentando en el apartado destinado a las observaciones las acciones a tomar para subsanarlo, o bien enviando junto con los Partes Semanales una relación de las no conformidades detectadas para que el Responsable de Calidad proceda a su registro.

Identificación y segregación: El Encargado de la Obra identifica el material/ servicio como no conforme y se asegura que no es utilizado hasta tomar una decisión definitiva sobre el mismo.

Tratamiento: El Encargado de Obra, (consultando si es necesario con el Jefe de Obra), decide el tratamiento que se le va a dar al material, producto o servicio.

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 5 de 5

- Durante las Inspecciones intermedias y/o finales

Detección: Durante las inspecciones recogidas en el PPI, la persona designada para ello es responsable de detectar las posibles no conformidades, así como de dejar registro de la misma en el propio PPI. Asimismo, serán comunicadas al Responsable de Calidad mediante el envío de una relación de las no conformidad junto con los Partes semanales.

También aparecerán como resultado de inspecciones finales. Generalmente éstas deben provenir del resultado de ensayos finales, pruebas o inspecciones realizadas por parte del cliente (Dirección facultativa).

Identificación y segregación: la unidad de obra o material correspondiente se identifica y se segrega.

Tratamiento y resolución: El Jefe de Obra decidirá junto con Gerencia o el representante del cliente, si es necesario, las medidas a tomar hasta la completa resolución de los problemas, cumplimentando el informe de No Conformidad.

Si el Responsable de Calidad lo estima necesario generará una Acción Correctiva siguiendo la sistemática establecida en el apartado 3.2 del presente procedimiento.

3.1.2.2.- No Conformidades en otros procesos o trabajos (procesos de oficina)

Durante cualquier momento o fase en la realización de estos trabajos, en caso de que se detectara una No Conformidad se actuará como sigue:

Detección: cualquier trabajador que detecte una no conformidad lo pondrá en conocimiento del Responsable de Calidad.

Identificación: El Responsable de Calidad cumplimentará el Informe de No Conformidad.

Tratamiento: el Responsable de Calidad junto con el Responsable afectado, analizará el tratamiento que se le va a dar a la No Conformidad y la medida a tomar, decidiendo sobre la conveniencia o no de generar una acción correctiva, siguiendo la sistemática establecida en el apartado 3.2 del presente procedimiento.

3.1.3. Registro de las No Conformidades

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 6 de 6

Tanto para los trabajos de Obra como para los procesos de oficina, el Responsable de Calidad cumplimenta el “Informe de No Conformidad- Reclamación de Cliente / Acción Correctiva y Preventiva” (Anexo 1).

La codificación de dichos informes es llevada a cabo por el Responsable de Calidad de la siguiente forma:

YY : nº secuencial

XX: año en curso

3.2 Acciones Correctivas y Preventivas

3.2.1.- Acciones Correctivas.

3.2.1.1.- Inicio de las Acciones Correctivas.

La necesidad del establecimiento de una acción correctiva resultará de la detección de una No Conformidad relativa a algún producto adquirido, proceso en curso o al Sistema de Calidad de ECOA.

Esta detección provendrá principalmente del análisis de la siguiente documentación:

- Reclamaciones de los clientes (promotor, propietario de la vivienda, Dirección facultativa)
- No conformidades
- Auditorías internas del Sistema de Calidad
- Evolución de la calidad de proveedores
- El resto de los registros de calidad

Cualquier persona de ECOA podrá solicitar al Responsable de Calidad la apertura de una acción correctiva, quien decidirá sobre su necesidad. Para ello, evaluará la importancia que tiene el problema y su influencia en aspectos como los costes de operaciones, los costes de la calidad (repetición de trabajos, pérdida de clientes), la calidad final, su repetitividad, la seguridad y la satisfacción de los clientes.

El Responsable de Calidad y/o el Responsable del área afectada, analizará las posibles causas y la relación que tienen con el efecto observado, considerando todas las causas posibles y determinando cuales son las causas principales del problema. El Responsable

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 7 de 7

de Calidad registrará las causas principales en el “Informe de No Conformidad- Reclamación de Cliente / Acción Correctiva y Preventiva” (Anexo 1).

Una vez analizadas las causas más importantes en relación con el efecto que se ha observado, el Responsable del área afectada junto con el Responsable de Calidad diseñará la acción o acciones correctivas tendentes a que el problema no vuelva a repetirse en el futuro.

3.2.1.2.- Tratamiento.

Para cada una de las acciones correctivas, el Responsable de Calidad y/o el Responsable del área afectada designarán a un responsable de llevarla a cabo y preverá una fecha para la cual deberá estar implantada. En el Informe quedará constancia de todos estos datos.

3.2.1.3.- Implantación y Verificación

El Responsable de Calidad, será quién realice la verificación de que en la fecha propuesta se han implantado por completo cada una de las acciones correctivas y que estas acciones correctivas han sido eficaces para solucionar los problemas.

Si después de la verificación de las acciones correctivas se determinara algún cambio de los procesos, el Responsable de Calidad se responsabilizará de la puesta al día de la documentación aplicable.

Una vez verificada la eficacia de las acciones correctivas, y comprobado que se ha modificado apropiadamente la documentación del Sistema de Calidad, se procederá al cierre del informe.

3.2.1.4.- Documentación.

Las acciones correctivas que se abran quedarán documentadas en el "Informe de No Conformidad- Reclamaciones /Acciones Correctivas y Preventivas ” según el modelo del anexo I del presente procedimiento, que recoja los resultados de todas las etapas anteriores. Este informe se completará con todos los anexos que se consideren oportunos, donde quede evidencia objetiva de las acciones realizadas.

3.2.2.- Acciones Preventivas

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 8 de 8

3.2.2.1.- Inicio de Acciones Preventivas.

A través del uso de la información generada por el Sistema de Calidad, tales como procesos, procedimientos, auditorias de calidad, registros de calidad, reclamaciones de clientes se pueden detectar no conformidades potenciales. Cualquier persona de ECOA puede solicitar al Responsable de Calidad la apertura de una acción preventiva para eliminar las causas que pudieran producir una no-conformidad potencial.

3.2.2.2.- Realización.

Toda la tramitación de las acciones preventivas es análoga al tratamiento dado a las acciones correctivas del apartado 3.2.1.4, utilizando incluso el mismo formato.

4.- RESPONSABILIDADES

Todo el personal de ECOA

- Detección de No Conformidades reales y potenciales, y comunicación de las mismas al Responsable de Calidad
- Identificación y/o segregación del material/servicio no conforme
- Proponer al Responsable de Calidad la apertura de acciones correctivas/ preventivas

Responsable de Calidad

- Analizar causas de No Conformidades detectadas, junto con los responsables afectados.
- Definir acciones correctivas / preventivas
- Designar responsables de llevar a cabo las acciones y prever fechas de implantación
- Registrar No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas
- Revisión de las No Conformidades, llevando la información necesaria al Comité de Calidad.

5.- ANEXOS

ANEXO I: Informe de No Conformidad- Reclamación de Cliente / Acción Correctiva y Preventiva

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PGC 8.01
		Rev. 0 Fecha: 11/11/03
		Pág 9 de 9

ANEXO I: Informe de No Conformidad-Reclamación de Cliente /Acción Correctiva y Preventiva

LOGO ECOA	HOJA DE NO CONFORMIDAD / ACCIÓN CORREC./PREVENT. / RECLAMACIÓN CLIENTE		REF.: ___/___ Fecha:
NO CONFORMIDAD	RECLAMACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA ACCIÓN PREVENTIVA	
<u>IDENTIFICACIÓN</u> (Identificar claramente de dónde proviene: cliente, proveedor, proyecto,...):			
<u>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD/ RECLAMACIÓN:</u>			
<u>ANÁLISIS DE LAS CAUSAS :</u>			Firma: Resp. Área afectada
<u>ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA:</u>			
<u>RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN:</u>			Firma: Resp. Área afectada
<u>PLAZO DE IMPLANTACIÓN:</u>			
<u>COMUNICACIÓN AL CLIENTE</u> (sólo en caso de reclamación):			
<u>VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN:</u>			
<u>VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA:</u>			
FIRMA:		FECHA:	