
	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	
	<b>PC.02 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS</b>	
Rev. 0	Fecha: 20/01/2017	Página 1 de 7

**PROCEDIMIENTO (POC.02) NO CONFORMIDADES/ ACCIONES CORRECTIVAS**

**Histórico de modificaciones:**

Revisión	Modificaciones	Fecha
<b>0</b>	Edición Inicial	20/01/2017

Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha
<b>Responsable de Calidad</b>	Dirección	20/01/2017

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	
	<b>PC.02 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS</b>	
Rev. 0	Fecha: 20/01/2017	Página 2 de 7

**ÍNDICE**

1. OBJETO.....3

2. ALCANCE .....3

3. RESPONSABILIDADES .....3

4. DESARROLLO .....3

4.1. Detección de las No conformidades.....3

4.2. Identificación y segregación del producto / servicio no conforme.....4

4.3. Análisis, decisión, documentación y notificación de no conformidades.....4

4.3.1. Material comprado.....4

4.3.2. Servicios subcontratados: .....4


4.3.3. No Conformidades detectadas durante la ejecución, inspección y revisión en proceso y finales. 4

4.3.4. Reclamaciones de Partes Interesadas.....5

4.3.5. Auditorías internas.....6

4.4 Acciones correctivas .....6

5. REGISTROS.....7

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	
	<b>PC.02 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS</b>	
<b>Rev. 0</b>	<b>Fecha: 20/01/2017</b>	Página 3 de 7

## 1. OBJETO

Describir el sistema establecido en FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN para identificar, documentar, analizar e informar de las no conformidades y acciones correctivas que puedan producirse con respecto a los requisitos especificados para los servicios, el funcionamiento normal de los procesos o el desarrollo especificado para el Sistema de Gestión, con el fin de implantar las acciones necesarias para corregir la situación y, en caso de ser afectado un producto concreto, evitar la utilización o la entrega del mismo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a las No Conformidades y Acciones Correctivas detectadas en todas las actividades que cubre el Sistema de Gestión de Calidad de FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN

## 3. RESPONSABILIDADES

Cualquier persona perteneciente a FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN puede detectar la existencia de una no conformidad. De igual manera, éstas pueden ser detectadas por terceros (clientes, proveedores, partes interesadas...)


El Responsable de Calidad será el encargado de realizar seguimiento a todas aquellas no conformidades detectadas y garantizar que se determinan las acciones necesarias para su resolución (incluyendo acciones correctivas y/o preventivas)

## 4. DESARROLLO

### 4.1. Detección de las No conformidades.

Según la definición aportada por la ISO 9000, una No Conformidad se define como *“el incumplimiento de un requisito”*. Según esta definición el origen de las No Conformidades puede ser:

- a) Material comprado: Para detectar este tipo de productos no conformes todo el material será revisado antes de su incorporación en cualquier proceso. Normalmente esta revisión se suele realizar en el momento de la entrega por parte de proveedor, pero en algunos casos hay materiales que no pueden ser revisados hasta el momento de su uso. En cualquier caso, no supone un problema importante puesto que el único material que se recibe de manera habitual es material de oficina.
- b) Servicios subcontratados: En caso que FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN realice subcontratación de algún servicio, para el control de este tipo de trabajos siempre se verifica los mismos puntos que si el trabajo hubiese sido realizado por personal propio.
- c) Prestación de los servicios a cliente: Para evitar este tipo de no conformidades los empleados siempre siguen las directrices establecidas por su responsable, por los procedimientos internos de trabajo propios de cada departamento, así como por los diagramas de flujo definidos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	
	<b>PC.02 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS</b>	
<b>Rev. 0</b>	<b>Fecha: 20/01/2017</b>	Página 4 de 7

- d) Reclamaciones de partes interesadas: Si se siguen adecuadamente los procedimientos habituales de trabajo, la posibilidad de que ocurra una reclamación es bastante escasa, además los responsable de cada área deben realizar seguimiento del estado de todos los pedidos y mantener informados a los clientes con la ayuda de los comerciales. Si el tema es especialmente sensible será la Dirección de la empresa la que se encargue de estas labores personalmente.
- e) Auditorías internas: Para evitar no conformidades en las auditorías internas, todo el personal debe cumplir con sus funciones tal y como les han sido dadas y el responsable de calidad debe encargarse de realizar seguimiento frecuente de todo lo que alcanza el sistema de gestión

Una No Conformidad puede ser detectada por toda persona que interviene en las actividades anteriormente mencionadas.

**Para prevenir la aparición de productos/servicios no conformes u otras No Conformidades se seguirán las pautas de trabajo establecidas en los procesos y procedimientos de este sistema de Gestión.**

#### **4.2. Identificación y segregación del producto / servicio no conforme.**

Todo el personal de FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN hará el máximo esfuerzo en la identificación de las posibles No Conformidades antes de que el Cliente se vea afectado.

En el caso de productos tangibles se procederá a la separación de los No Conformes para evitar su uso, identificándolos de tal manera que su uso inadvertido sea imposible, (será identificado mediante su marcado). **En general, todo producto No Conforme (siempre que sea posible) será apartado del proceso normal de trabajo.**

Para los servicios no conformes se abrirá la correspondiente no conformidad para ejecutar su análisis y se dará solución a la misma en el menor periodo de tiempo posible.

#### **4.3. Análisis, decisión, documentación y notificación de no conformidades.**

La detección de No Conformidades implica su análisis para estudiar las causas que las han motivado y la toma de decisiones.


##### **4.3.1. Material comprado**

Estas no conformidades no suelen producirse ya que son incidencias sin importancia porque únicamente afectan al material de oficina.

##### **4.3.2. Servicios subcontratados:**

Cada vez que se produzca una subcontratación se definirán los criterios para su seguimiento y será el responsable de cada proceso junto con el Responsable de Calidad los encargados de realizar los seguimientos y definir los controles pertinentes. En cualquier caso el tratamiento general que seguirá para servicios relacionados con nuestra actividad son los mismos que si se tratase de personal propio y las no conformidades serán gestionadas de la manera habitual para los servicios realizados de manera interna.

##### **4.3.3. No Conformidades detectadas durante la ejecución, inspección y revisión en proceso y finales.**

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	
	<b>PC.02 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS</b>	
<b>Rev. 0</b>	<b>Fecha: 20/01/2017</b>	Página 5 de 7

Las no conformidades pueden surgir:

- a) **Servicio prestado incorrectamente:** Para evitar este tipo de errores siempre se seguirán los procedimientos habituales de trabajo y las recomendaciones del responsable superior. Si existe reclamación del cliente se abrirá un informe de No conformidad. Si la detección del servicio prestado de manera incorrecta es por parte de nuestro personal se notificará a calidad y se abrirá, de igual forma, un informe de No Conformidad.
- b) **Incumplimiento de plazos por causa de FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN:** que vendrá debida a una mala planificación por parte de nuestra organización. Si esto derivase en una reclamación de cliente inmediatamente se procederá a la apertura de un informe de no conformidad. De todos modos, si a medida van pasando las fechas vamos observando que puede llegar a darse éste caso, informaremos al cliente lo más rápido posible.
- c) **Ejecución incorrecta de algún proceso de trabajo auxiliar** (facturación, administración...)

Las No Conformidades detectadas durante la prestación del servicio pueden llegar a tener una gran importancia, por lo que se **prestará una especial atención en su prevención**. No obstante y si estas aparecen, el Responsable de Calidad en su seguimiento y como máximo responsable, tomará las acciones a emprender, que pueden implicar:

- La repetición de la actividad en su totalidad.
- Rehacer la parte anómala.

La ejecución de las acciones debe ser tomada, a poder ser, inmediatamente a la detección de la no-conformidad.

Las No Conformidades detectadas por el personal durante la ejecución serán comunicadas al Responsable de Calidad a fin de que defina las decisiones a adoptar.

Las medidas a adoptar se registrarán en acciones correctivas o preventivas, según corresponda.


Las no conformidades detectadas en las actividades de inspección y revisión de los servicios prestados se recogen en los registros correspondientes (ver procesos).

El personal que detecte una no conformidad, lo notificará de manera inmediata al Responsable de Calidad para el análisis de las causas y toma de acciones a emprender.

#### **4.3.4. Reclamaciones de Partes Interesadas.**

Estas reclamaciones pueden provenir de:

- a) **Reclamaciones de usuarios por la actuación de personal:** Si algún usuario presentase alguna queja frente al personal de nuestra organización, inmediatamente se abrirá un Informe de No Conformidad que será remitido a Dirección para que analice las causas y tome las medidas necesarias con los trabajadores que reciban la queja.
- b) **Reclamaciones de usuarios respecto de las actuaciones que requiere cada servicio.** Para control de estas reclamaciones, FUNDACIÓN CARLOS MARTÍN cuenta con Hojas de Quejas y Reclamaciones

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	
	<b>PC.02 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS</b>	
<b>Rev. 0</b>	<b>Fecha: 20/01/2017</b>	Página 6 de 7

por cada una de las autorizaciones administrativas, a petición de la Consejería de Familia y Política Social. Se establece para control de estas reclamaciones el siguiente protocolo de actuación:

- Presentación hoja de reclamación cumplimentada en secretaría. Una vez entregada, se le facilita copia al usuario/socio.
- La reclamación será analizada en gerencia/equipo calidad.
- Se elabora propuesta de resolución de lo reclamado.
- Se presenta reclamación y propuesta de resolución a la Junta Directiva, para que dé su conformidad (resolución definitiva).
- Se envía la resolución definitiva a la persona interesada.

#### **4.3.5. Auditorías internas.**

Las no-conformidades detectadas en los procesos de Auditoría Interna seguirán la sistemática establecida en el manual de gestión.


#### **4.4 Acciones correctivas**

Cuando el análisis de las no conformidades, reclamaciones de usuarios o de partes interesadas o cualquier otra incidencia detectada a través de las diferentes herramientas de control del Sistema de Gestión se deba originar, a juicio del Responsable de Calidad y/o la Dirección de la empresa una acción para eliminar las causas de las mismas, se abrirá un informe de acción correctiva.

Las acciones correctivas irán encaminadas a determinar adecuadamente el análisis de la causa de la no conformidad para garantizar su resolución (resolver la causa y evitar que se repita) y, la metodología empleada para el análisis de las posibles soluciones variará en función del tipo de No Conformidad y Acción Correctiva, pero **lo habitual será una charla o reunión entre el personal implicado, afectado por la No Conformidad y el Responsable de Calidad, donde se analizará los motivos de la apertura de la Acción Correctiva, y la nueva forma de funcionar para evitar que vuelva a producirse el incumplimiento.**

Los motivos de la acción y su descripción, son establecidos en esta charla / reunión, de tal forma que queden claramente definidos en el Informe de acciones correctivas, así como las acciones correctivas tomadas y el tiempo estimado para su implantación.

El Responsable de Calidad verificará la implantación de las acciones correctivas, hasta que estén totalmente subsanadas, momento en el que se evalúa su eficacia y se anota la evidencia que la demuestra, dándose lugar al cierre de la misma.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	
	<b>PC.02 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS</b>	
<b>Rev. 0</b>	<b>Fecha: 20/01/2017</b>	Página 7 de 7

## 5. REGISTROS

- Listado de Incidencias, AC
- Hoja de Quejas y Reclamaciones
- Hoja de No conformidades