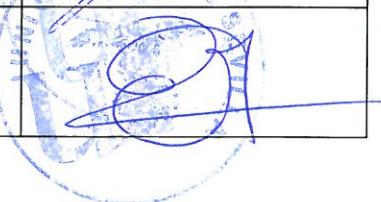




**PG-09**

# **Gestión de No Conformidades**

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Federico Cuesta Rojo	Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social	
Revisado por:	Federico Cuesta Rojo	Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social	
Aprobado por:	José Luis Martínez Ramos	Director de la ETSI	



## ÍNDICE

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS .....	3
4. DEFINICIÓN DE NO CONFORMIDADES .....	3
5. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES .....	4
6. DECISIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES .....	4
7. SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES .....	5
8. ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS DERIVADAS DE NO CONFORMIDADES .....	5
9. CIERRE DE NO CONFORMIDADES .....	6

### Cambios en este documento respecto a la revisión anterior del mismo

Edición inicial de este documento para la ETSI.

Para el Centro de Cálculo, sustituye al documento “PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES”, Versión 2.0 de fecha 06/02/2012.



## 1. Objeto

El presente Procedimiento tiene por objeto describir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar las No Conformidades (NC) detectadas en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI).

## 2. Alcance

El presente Procedimiento es de aplicación a todas las No Conformidades que afecten al alcance del SGC de la ETSI.

## 3. Referencias

PG-10      Acciones Correctivas y Preventivas

## 4. Definición de No Conformidades

En el ámbito del SGC de la ETSI entendemos por No Conformidad (NC) cualquier incumplimiento, real o potencial, de cualquier requisito especificado para la Prestación de nuestros Servicios o para el funcionamiento del SGC.

Cualquier Persona de la ETSI puede detectar una No Conformidad.

Las sospechas de No Conformidad deben ser tratadas como No Conformidad.

En las actividades de Supervisión por parte de los Responsables de la ETSI, cualquier observación de “malas prácticas”, sospecha de “mal funcionamiento”, o percepción por parte del Supervisor de que lo que observa puede dar lugar a “problemas” de cualquier tipo, debe ser tratada como No Conformidad.

En el caso de Centro de Cálculo, las Incidencias puntuales en la prestación de los Servicios se gestionan a través de una Aplicación específica, en la que se registran todos los datos de la misma, desde su origen a su resolución. Estas Incidencias darán lugar a una No Conformidad siempre que:

- Por adición de las mismas se llegue a incumplir un requisito o compromiso.
- Tras el análisis de las mismas, el Jefe del Centro de Cálculo lo considere adecuado.



## 5. Detección de No Conformidades

Cualquier Persona de la ETSI puede detectar una NC, debiendo documentarla en el formato previsto a tales efectos, indicando al menos:

- Persona que detecta la NC.
- Fecha.
- Origen y Descripción de la NC.
- Cualquier otra información que considere relevante.

La Persona que detecta la NC debe enviarla al Responsable del Servicio de la ETSI afectado por la situación descrita en la NC. En caso de duda o de afectar a varios Servicios, se enviará al Subdirector de Calidad y RS de la ETSI.

## 6. Decisión de las No Conformidades

El Responsable de la Decisión de las acciones a tomar como consecuencia de una NC será:

- El Responsable del Servicio de la ETSI afectado, en los casos en los que la NC afecte de forma clara únicamente a un Servicio de los implicados en el SGC de la ETSI.
- El Subdirector de Calidad y RS de la ETSI, en el resto de los casos.

El Responsable de la Decisión, previa consulta al Subdirector de Calidad y RS de la ETSI, asignará un Código a la NC consistente en las dos últimas cifras del año en curso / un número correlativo para los Informes de NC de ese año (AA/NN).

El Responsable de la Decisión, tras realizar las consultas que considere pertinentes, establecerá las acciones a tomar para intentar reparar el daño causado por la situación de NC descrita, que consistirá en una o varias actuaciones de la siguiente naturaleza:

- Acciones reparadoras, para eliminar la situación de NC.
- Petición de Concesión al Cliente o Ente afectado, informando de la situación de NC producida para que proceda en consecuencia.
- Acciones encaminadas a que no se utilice el producto o servicio afectado por la NC mientras esta situación persiste.
- Dejar como está, en el caso de que la situación ya haya pasado, y no tenga sentido emprender acciones sobre algo que “ya no tiene remedio”.



En todo caso, la Decisión sobre las NC consistirán en acciones “contra el efecto” de los problemas identificados, ya que las acciones “contra la causa”, se tratan según lo descrito en el procedimiento “PG-10 Acciones Correctivas y Preventivas”.

El Responsable de la Decisión registrará las acciones tomadas / a tomar en el formato previsto a tales efectos, indicando al menos:

- Acciones a tomar, incluyendo descripción, responsable y plazo.
- Aprobación de las acciones a tomar.
- Asignación de recursos para las acciones a tomar.

El Responsable de la Decisión informará de las acciones a tomar y de sus plazos a los responsables de llevarlas a cabo, y remitirá toda la información al Subdirector de Calidad y RS de la ETSI.

## 7. Seguimiento de No Conformidades

El Responsable de la Decisión es el responsable de realizar el seguimiento de las NC que consistirá en:

- Verificar que las acciones previstas se han llevado a cabo.
- Las acciones han sido eficaces para hacer desaparecer la NC.

Para ello contará con la colaboración de las Personas de la ETSI que considere adecuadas, registrando en el formato previsto a tales efectos:

- Evidencias de la realización de las acciones previstas.
- Su diagnóstico acerca de la resolución de la NC.

## 8. Acciones Correctivas / Preventivas derivadas de No Conformidades

El Responsable de la Decisión es el Responsable de analizar cada NC antes de su cierre y de decidir si la misma debe dar lugar al establecimiento de Acciones Correctivas / Preventivas para eliminar las causas que dieron lugar a la NC.

Su decisión quedará registrada en el Informe de NC, en el que se, si es el caso, se identificarán además las Acciones Correctivas / Preventivas relacionadas para mantener la trazabilidad con la NC de la que proceden.



En el caso de que se decidan establecer Acciones Correctivas / Preventivas, se procederá según se indica en el procedimiento “PG-10 Acciones Correctivas y Preventivas”.

## 9. Cierre de No Conformidades

Una vez cumplido todo lo establecido en este procedimiento, se enviará toda la información al Subdirector de Calidad y RS de la ETSI, que procederá al cierre del Informe de NC, registrando fecha y firma en el mismo.

En caso de ser necesario, pedirá las aclaraciones que estime necesarias a las Personas implicadas en la gestión de la NC.