

1 Objetivo y Alcance

El objetivo de este procedimiento es dar el marco adecuado para tratar todas aquellas situaciones o hechos que generan un incumplimiento de algún requisito legal, del cliente o definido por la organización, impactando en el normal desenvolvimiento de las acciones en la empresa y tengan un costo asociado no deseado. El alcance es para todas las actividades de la Dirección de Personal de la Universidad Nacional del Sur (DGP).

2 Referencias (documentación asociada)

Manual de Calidad de Dirección General de Personal UNS.
Norma ISO 9001:2008

3 Responsables

- El responsable de calidad tiene a su cargo las tareas de:
 - La generación y cierre de NCs.
 - Soporte de áreas para las actividades de registro y seguimiento.
 - Seguimiento de los registros de NC y Acciones.
 - Mantener y archivar las NCs.
- Los Auditores Internos tienen a su cargo:
 - La generación y cierre de NC en conjunto con el responsable de calidad que surjan de la Auditorías Internas.
 - Verificar previo al inicio de auditorías programadas la conformación de las NCs generadas en el periodo anterior.
- Los responsables de áreas tienen a su cargo:
 - La generación y cierre de NC en conjunto con el responsable de calidad.
 - El cumplimiento de las acciones y verificación de efectividad.

4 INSTRUCCIONES

4.1 FUENTES DE EMISION DE NO CONFORMIDAD

Las no conformidades se generaran a raíz del incumplimiento de algún requisito, ya se legal o del cliente. Las posibles fuentes de emisión de serán:

- Auditorías Internas.
- Auditorías Externas.
- Revisión por la Dirección.
- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Reclamos o Sugerencias de los usuarios.
- Informes/Comentarios de Gestión.
- Estadísticas de la calidad.
- Estudios de métodos de trabajo.

NOTA IMPORTANTE 1:

Con el propósito de generar una metodología practica y ágil en las tareas rutinarias de la DGP, todos aquellos incumplimientos detectados en los controles o verificaciones periódicas, serán gestionados mediante acciones de disposición con plazos de cumplimiento cortos (7 a 15 días). La descripción de estas acciones va indicada en esos mismos controles o verificaciones.

Cuando las acciones de disposición planteadas no alcanzan a mitigar los desvíos o se detectan en forma reiterada, se debe generar una No Conformidad según el punto 4.2.

NOTA IMPORTANTE 2:

No necesariamente los Reclamos relevados generaran una NC, dependerá de la naturaleza del mismo y el tratamiento que se le dé. Ejemplo: se reciben habitualmente reclamos por cambios de normativa y se solucionan con la explicación del mismo.

4.2 CARACTERIZACION DE LA NC

A continuación se detalla los campos a completar en el documento RCA01 SEGUIMIENTO DE NC Y ACCIONES que se utiliza para el tratamiento de los desvíos descritos en punto 4.1:

SECCION A) REGISTRO DE EVENTO

1	Fecha	Día en el que relevan los eventos
2	Tipo de Evento:	
	No conformidad	Es aquella situación que se genero por causa de incumplimiento de

		algún requisito con costo asociado.
	Oportunidad de Mejora - No conformidad potencial	Es aquella situación que se podría generar por causa de incumplimiento de algún requisito del Sistema de Gestión de la Calidad, con costo asociado. Es un evento que se detecta su ocurrencia en función del análisis de las distintas fuentes de información (ver punto 4.1)
3	Nro. NC	Numero correlativo determinado por el responsable de Calidad.
4	Detalles	En forma resumida se redactara el evento detectado con el propósito no de hacer una descripción detallada sino de identificarlo para luego hacer un análisis de causa raíz.
5	Origen	Sector donde tiene origen la Nc. Pueden ser: académico, sistema, proveedores, infraestructura, auditoria, reclamo, administ. u otro.
6	Requisito ISO - Documentación Asociada	Identificación según Norma de Calidad ISO 9001:2008 del requisito incumplido o toda aquella documentación que pueda ser de utilidad y soporte al análisis de la NC detectada. Siempre que tenga alguna documentación se adjuntara al documento.
7	Responsable del registro	Persona que genera NC.

NOTA

Las No Conformidades existentes se trataran con Acciones Correctivas.

Las Oportunidades de Mejora / No Conformidades potenciales se trataran con Acciones Preventivas.

SECCION B) DEFINICION ACCIONES DE DISPOSICION

8 Se deberá indicar las acciones inmediatas a realizar para corregir/eliminar la NC detectada, indicando responsable de llevar adelante tal tarea, la fecha de las mismas y las horas hombre consumidas para hacer la tarea.

SECCION C) ANALISIS DE CAUSAS RAICES

9 Evaluando la descripción del evento con los involucrados en la tarea por medio de reuniones y recopilación de evidencias, el responsable de la NC con el generador de la NC, deberá indicar las causas que precipitaron la NC, determinando de esta forma la orientación de las futuras acciones a disponer buscando siempre poder aportar un valor extra al análisis.

SECCION D) ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS

10 Las acciones correctivas están orientadas a evitar la repetición de incumplimiento de requisitos por medio de eliminación/mitigación de las causas raíces identificadas.

Se gestionan conforme el procedimiento PCA03 GESTION DE ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones preventivas están orientadas a prevenir la aparición de posibles incumplimientos de requisitos por medio de eliminación/mitigación de las causas raíces identificadas.

Se gestionan conforme el procedimiento PCA04 GESTION DE ACCIONES PREVENTIVAS

La gestión del seguimiento de estas acciones se realiza con el registro RCA01 SEGUIMIENTO DE NC Y ACCIONES.

Se indica en esta sección:

- Tipo: si es correctiva o preventiva
- Detalles y recursos: descripción de la acción a llevar adelante y recursos que intervendrán
- Plazo: intervalo de tiempo definido para cumplir las acciones.
- Responsable Acciones: identificación de quien debe llevar adelante las acciones y su seguimiento.
- Efectividad: análisis acerca de la efectividad de las acciones a juzgar por quien cierre la NC.

SECCION E) VERIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD Y CIERRE

11 Una vez hechas las acciones planteadas según el procedimiento PCA03 o PCA04, se deberá hacer el cierre de la NC.

En esta sección se deberá indicar por cada acción propuesta, o en forma grupal, que verificaciones de implementación y efectividad se llevaron adelante para lograr el objetivo buscado.

Se podrá consignar en esta sección algún contenido que amplíe los conceptos o colabore con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Se pueden tomar como ejemplo los siguientes casos:

UNS Dirección de Personal	PCA02.01 GESTION DE NO CONFORMIDADES	Emisión: 22/04/2013 Página 3 de 3
-------------------------------------	--	--------------------------------------

Sistema: "Se verificó en los últimos tres registros generados en el último mes que no se detectaron los desvíos que causaron la no conformidad"

Se indica luego de estas consideraciones:

12 Fecha de cierre evento: momento donde se terminaron las verificaciones de efectividad.

13 Responsable cierre: identificación de quien cierra la NC.

5 REGISTROS

RCA01 SEGUIMIENTO DE NC Y ACCIONES

Confeccionó:	Clarisa Mangold	Aprobó:	Mauricio Lezzieri
--------------	-----------------	---------	-------------------

COPIA CONTROLADA