PE-6.4

GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

INDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES

4. PROCEDIMIENTO

   4.1. Introducción.
   4.2. El Registro de No Conformidad.
   4.3 Detección de la No Conformidad.
   4.4. Evaluación y tratamiento.
   4.5. Análisis de la causa
   4.6. Cierre de la No Conformidad.
   4.7. Aspectos particulares en las No Conformidades sobre infraestructura y materiales: LA IDENTIFICACIÓN Y/O SEGREGACIÓN

5. RESPONSABILIDADES

6. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DE LA CALIDAD

7. ANEXOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador de Calidad	GCC	GCC
FECHA: 15/01/2006	FECHA: 12/01/2018	FECHA: 12/01/2018

Este documento es propiedad de CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS) quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito de CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS).

1. OBJETO

Establecer un método para la identificación y el tratamiento de las no conformidades detectadas por CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS), tanto en el desarrollo de los procesos definidos, como en las inspecciones programadas para la evaluación del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación para todas las No Conformidades que pudieran aparecer en cualquier etapa de desarrollo de los procesos.

Están excluidas de este procedimiento aquellas No Conformidades que tengan que ver con el proceso educativo concreto del alumno puesto que los procesos clave ya tienen definidos los controles y los métodos didácticos y educativos necesarios para su identificación, control y corrección.

3. DEFINICIONES

No Conformidad: Falta de cumplimiento de los requisitos especificados, siendo éstos, tanto los criterios establecidos por los clientes, los impuestos por la normativa o legislación vigente como los que se establecen en la documentación del Sistema de Calidad.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Introducción.

En este procedimiento se describe un método para definir cómo actuará el personal de CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS), ante la aparición de una No Conformidad, de forma que se asegure su control y tratamiento de manera eficaz, evitando su posible utilización en otro proceso posterior mediante su identificación, y tratando de minimizar los efectos adversos que se pudieran producir sobre el grado de calidad en la prestación de servicio.

Se propone un modo de actuación basado en la cumplimentación de un registro de No Conformidad (R.N.C.) por cada incumplimiento que aparezca, el establecimiento de unas medidas de control, la posterior gestión de los registros y el análisis del histórico de las No Conformidades ocurridas. Como consecuencia de este proceso se determinarán las pertinentes acciones correctivas, según define el *Pr-8.5.1 Acciones Correctivas.*

Es muy importante que el personal de CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS) tome conciencia de la importancia que tiene el registro de no conformidad como un medio para disponer de una fuente de datos que permita buscar causas que plantean o pueden plantear problemas reales o potenciales, y **NUNCA COMO MEDIO DE PERSECUCIÓN DE SUS CULPABLES**.

4.2. El Registro de No conformidad (R.N.C).

Es donde se describe de manera clara y detallada la No Conformidad que aparece tras producirse una desviación en el cumplimiento de los requisitos definidos por el cliente, normativa y legislación vigente o en el Sistema de Calidad de CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS). Su formato se define en el Anexo del presente procedimiento y en él se incluye:

- Código: **R.N.C.-aa / nn**, siendo **aa** el año en que se detecta la No Conformidad y **nn** un correlativo
- Tipo de No Conformidad: citando el proceso en el que se ha generado la no conformidad.
- La Descripción de la No Conformidad, de la manera más exacta y concreta posible.
- Los datos para la Identificación de la No Conformidad según corresponda (sólo en caso necesario).
- Identificación del Detector y fecha de detección de la No Conformidad.
- Tratamiento a aplicar para resolver la No Conformidad, identificando el responsable de decidir dicho tratamiento y la fecha.
- Análisis de la causa que originó la no conformidad y determinación de necesidad de apertura de acción correctiva
- Identificación de la autoridad que cierra la No Conformidad, conclusiones y fecha del cierre.

El registro de no conformidad es iniciado por el personal de CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS), en el momento en que se detecta. Le sigue un proceso de gestión (que se describe a continuación). Finalmente, los Registros de No Conformidad son archivados por el Coordinador de Calidad/Grupo Coordinador de Calidad.

4.3 Detección de la No Conformidad.

En CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS), la no conformidad podría surgir en cualquiera de los procesos definidos en el sistema de calidad y la principal tipología es de la siguiente naturaleza:

1. Control de los trabajos: trabajos que no se hacen, se hacen tarde o no cumplen los requisitos.
2. Recepción de materiales defectuosos de proveedores y trabajos de subcontratistas con problemas.
3. Roturas, pérdidas o averías relacionadas con las infraestructuras.
4. Problemas con la documentación y los archivos: Pérdidas y deterioros.
5. Cualquier situación en la que se detecte que no se cumplen los requisitos necesarios.

Los puntos 2 y 3 se tramitarán desde Administración conforme a los anexos 3 y 4

Todo el personal de CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS) es responsable de comunicar al responsable del proceso afectado la No Conformidad detectada con el objeto de que este abra el correspondiente R.N.C.

4.4. Evaluación y Tratamiento.

Una vez iniciado el R.N.C., el Responsable del proceso afectado debe tomar las medidas apropiadas para solucionar la citada no conformidad. En caso de duda siempre podrá consultar con las funciones superiores jerárquicamente y, en última instancia, con el Director del Centro. Para las no conformidades detectadas en auditoría el Grupo coordinador de Calidad/Coordinador de Calidad, es responsable de establecer el tratamiento correspondiente.

4.5. Análisis de la Causa.

El Grupo Coordinador de Calidad/Coordinador de Calidad determinará la causa/s probables que han motivado la aparición de la no conformidad, estableciendo la necesidad o no de apertura de la correspondiente acción correctiva (ver Procedimiento de Calidad Pr-8.5.1. *Acciones Correctivas).*

4.6. Cierre de la No Conformidad.

Los R.N.C. son siempre cerrados por el responsable del área relacionada o por el Grupo Coordinador de Calidad/Coordinador de Calidad con el fin de

verificar que se ha solucionado el problema o, en su caso, se han llevado a cabo las medidas definidas.

En no Conformidades sobre los materiales, en los casos en que se haya dispuesto la reparación, el responsable de decidir el tratamiento se asegurará de que el producto es conforme.

Todos los R.N.C deberán ser aportados a las reuniones del Grupo Coordinador de Calidad donde se realizará un resumen de las No conformidades ocurridas durante el período, y en función del análisis de esta información el Grupo podrá determinar la aplicación de acciones correctivas.

4.7. Aspectos particulares en las No Conformidades sobre infraestructura y materiales: LA IDENTIFICACIÓN Y/O SEGREGACIÓN

En aquellos casos en los que la no conformidad está relacionada con infraestructura o materiales que no cumplen los requisitos establecidos, se tendrán en cuenta el siguiente aspecto.

El material afectado serán identificados con una etiqueta de COLOR ROJO (ver Anexo), en la que se indicará el R.N.C. asociado. Esta etiqueta invalida el uso no intencionado del material al que identifica.

En los casos en los que la identificación no es práctica o viable los materiales afectados serán apartados a una zona destinada a tal fin y que se encontrará identificada con objeto que nadie los utilice no intencionadamente.

Los materiales afectados únicamente serán ubicados en su posición original y desprovistos de la etiqueta cuando en el cierre del Registro de No Conformidad se decida aceptar dicho material.

5. RESPONSABILIDADES.

- Todo el personal de CC LA INMACULADA (PP. ESCOLAPIOS) es responsable de detectar las no conformidades.
- El responsable del proceso afectado ha de registrar y determinar la evaluación y tratamiento de la no conformidad.
- El Grupo coordinador de Calidad/Coordinador de Calidad determinará la causa y necesidad o no de acción correctiva.
- El Grupo Coordinador de Calidad/Coordinador de Calidad o Responsable del proceso realizarán el cierre de la misma.

6. CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD.

Los Registros de No Conformidad:

- Se considera registro de la calidad.
- Se identifican y codifican por su título y código **R.N.C.-aa / nn**, siendo **aa** el año en que se detecta la No Conformidad y **nn** un número correlativo.
- Son elaboradas por todo el personal responsable de procesos y archivadas por el Coordinador de Calidad/Grupo Coordinador de Calidad.

7. ANEXOS.

Anexo 1: Control de modificaciones.
Anexo 2: Registro de No Conformidad.

ANEXO 1

CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	15/01/2006
1	El siguiente párrafo perteneciente al punto 4.2 “Código: **R.N.C.-XXX aa / nn**, siendo **XXX** las iniciales del departamento en el que se genera la No Conformidad **aa** el año en que se detecta la No Conformidad y **nn** un correlativo.” Por el siguiente : “Código: **R.N.C.-aa / nn**, siendo **aa** el año en que se detecta la No Conformidad y **nn** un correlativo.” Se cambia el anexo 2 Se elimina el anexo 3	24/01/2009
2	Se eliminan las acciones preventivas y los registros	12/01/2018

ANEXO 1

colegio LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS	REGISTRO DE NO CONFORMIDAD/RECLAMACIÓN	R.N.C-aa/nn.

NO CONFORMIDAD ☒			RECLAMACIÓN ☐		
	Proceso Docente		Proceso Orientación		Otras:
	Proceso Tutorial		Auditorías internas		
	Proceso Pastoral		Gestión de Calidad		

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y/O RECLAMACIÓN

SOLUCIÓN INMEDIATA SI PROCEDE

Fecha de apertura:	Nombre detector de la misma:

Requiere acción correctiva	☐ SI Nº ACCIÓN CORRECTIVA: ☐ NO

colegio LA INMACULADA PADRES ESCOLAPIOS	REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA

	ACCIÓN CORRECTIVA
ACCIÓN PROPUESTA:	

Plazo para Implantar la Acción Propuesta:	Firma:
Responsable de su Implantación:	
Plazo para el Cierre de la Acción:	
	Coordinador de Calidad.

SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN		
Fecha	Estado de la acción	Firma

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD/RECLAMACIÓN	
Fecha del Cierre:	Nombre/Firma Responsable Cierre: