

Procedimiento de Gestión de la Calidad

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es definir los criterios y responsabilidades para evitar la utilización o entrega no intencionada de productos no conformes con los requisitos especificados y para iniciar, analizar, implantar, verificar y documentar acciones destinadas a corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir deficiencias de calidad.

Es de aplicación a toda condición o circunstancia que represente una no conformidad, real o potencial, respecto a los requisitos, especificaciones, normas o procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de EPPA.

2. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2000
- Manual de Calidad, capítulo 8
- Manual de Instrucciones de Trabajo, MIT 04

3. DEFINICIONES

PRODUCTO NO CONFORME (PNC): Toda incidencia que incumple alguno de los requisitos para el producto o servicio especificados (aunque es usual considerarlo como una NC del sistema, en determinados casos cabrá la posibilidad de que no sea así, como por ejemplo, la reclamación injustificada de un usuario).

NO CONFORMIDAD (NC): Incumplimiento de un requisito especificado para el sistema, que afecta a la calidad del servicio prestado por EPPA (como por ejemplo, la reclamación justificada de un usuario).

INFORME DE NO CONFORMIDAD (INC): Documento utilizado para registrar y tratar todo PNC (sólo en el caso de que el PNC sea una NC, será necesario programar acciones correctivas).

ACCIÓN INMEDIATA: Acción tendente a eliminar o minimizar las consecuencias de la NC detectada.

ACCIÓN PROGRAMADA: Acción planificada en el tiempo que tiende a corregir las posibles causas que han provocado la NC, de manera que ésta no vuelva a ocurrir (puede ser CORRECTIVA o PREVENTIVA).

4. DESARROLLO

La siguiente tabla (Tabla I) define las responsabilidades asociadas para las distintas actividades que forman parte de la gestión de no conformidades:

PROCESO	IDENTIFICA	DOCUMENTA	ANALIZA	CIERRA
Procesos y Servicios				
- en Puerto	1	2	3	4
- en Servicios Centrales	1	6	7	5
Auditorías Externas	9	5	7	5
Auditorías Internas	9	3/6	4/7	5
Atención al Usuario				
- Hojas de Reclamación (oficiales)	1	2	3	4
- Cuestionarios de Satisfacción	8	8	6	5

Leyenda:

1. Cualquier persona	4. Jefe de Zona	7. Director Área afectada
2. Personal administrativo	5. Resp. de Calidad	8. Gabinete de Marketing
3. Jefe de puerto / Técnico	6. Resp. Departamento afectado	9. Auditor

La persona que detecta el PNC o, en su caso, la NC puede tomar las acciones inmediatas necesarias para dar solución al incidente acaecido; en el caso de que su capacitación no permita tomar dichas acciones, lo comunicará urgentemente a su inmediato superior para que establezca qué se debe hacer.

La persona que documenta la incidencia en un INC, reunirá toda la información posible para que se puedan analizar las causas que han provocado la incidencia y, consiguientemente, se puedan adoptar las acciones programadas que minimicen o eliminen las mismas.

La persona que analiza el PNC, en todo caso, podrá decidir si se trata o no de una NC real o potencial, identificando claramente este hecho en el INC. En el caso de que el PNC no sea considerado NC, no será necesario programar acciones correctivas.

En cualquier momento, el responsable de analizar las “causas / consecuencias” del PNC detectado puede pedir ayuda a otras funciones de la organización, con objeto de que posteriormente se puedan adoptar las acciones correctivas o preventivas necesarias; si la NC afecta a distintas áreas de la empresa, el Responsable de Calidad actuará como interlocutor y mediador entre las partes afectadas.

En todos los caso, el responsable jerárquico superior podrá intervenir en el planeamiento de acciones programadas y en la resolución de las mismas, dejando evidencia escrita en el INC mediante firma expresa; el Responsable de Calidad, por su cuenta, podrá establecer las pertinentes modificaciones a las acciones correctivas / preventivas adoptadas, siempre que éstas puedan incumplir algún requisito específico de la norma ISO 9001:2000.

En caso de una NC real o potencial detectada en el puerto, copia del INC abierto deberá ser remitida por el Jefe de Zona al Responsable de Calidad, adjuntando la documentación que se crea conveniente, a los efectos de facilitar a los Servicios Centrales el conocimiento de cuales han sido las causas y posibles soluciones a los incidentes acaecidos.

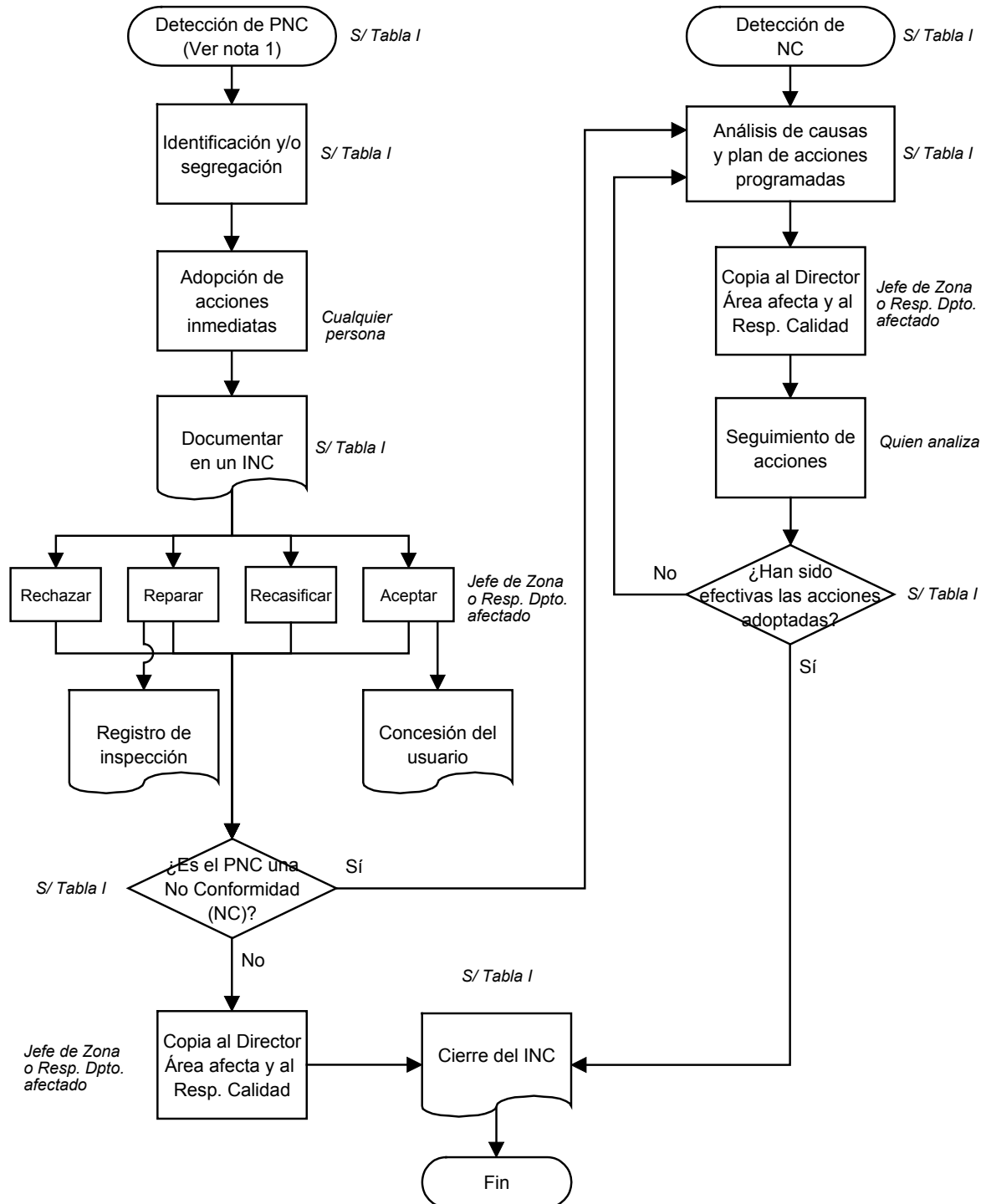
El tratamiento de una reclamación de un usuario debe ser considerado prioritario en su gestión, lo que motiva que el Director de Explotación en un plazo no superior a 15 días naturales, responda por escrito a las objeciones del usuario. El Jefe de Zona portuaria, por su parte, previo envío de un escrito al usuario comunicando que “su reclamación está siendo atendida en los Servicios Centrales de EPPA”, deberá enviar al Responsable de Calidad antes de 7 días naturales desde la fecha del incidente el correspondiente INC debidamente cumplimentado, junto a un borrador donde se razonen las posibles respuestas a la insatisfacción del usuario.

Toda reclamación de usuario (en modelo oficial) conlleva la apertura de un INC, tenga el usuario razón o la reclamación sea injustificada; una vez analizadas las causas del incidente, y si el usuario carece de motivos para la reclamación, se anotará dicha circunstancia en el INC y se procederá a su cierre. Si se trata de quejas, tanto verbales como escritas, el Personal Administrativo cumplimentará el “Listado de quejas de usuario” y, con una periodicidad al menos mensual, el Jefe de Zona las revisará; si éste considera que el incidente acaecido es importante o comprueba que el número de quejas de igual contenido es importante, podrá exigir que se levante un INC.

La persona responsabilizada de adoptar las acciones correctivas o preventivas, una vez ejecutadas éstas, comunicará tal hecho al responsable de cerrar el INC, quien deberá comprobar la eficacia de las acciones tomadas y, en su caso, cerrar el INC. En el caso de que no hayan alcanzado el grado de eficacia esperado, se deberán analizar de nuevo las causas de las NC y adoptar nuevas acciones programadas, hasta la total resolución del incidente acaecido.

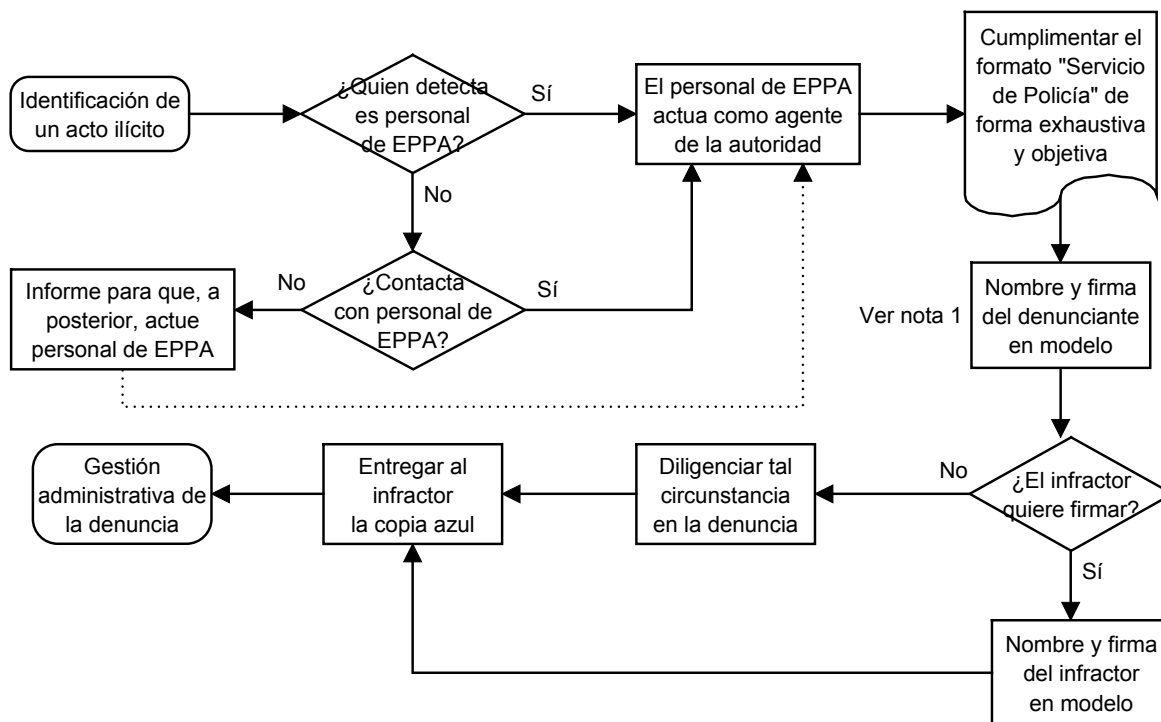
Si en el proceso de la gestión del PNC se ha generado alguna documentación adicional o ha sido detectado algún hecho destacable, el responsable de su seguimiento y cierre la relacionará y documentará en el INC.

SI SE DETECTA UN PRODUCTO NO CONFORME O UNA NO CONFORMIDAD ...



NOTA 1: Si el PNC es una embarcación abandonada, en depósito, embargada o inmovilizada, se actuará según indica el manual de instrucciones de trabajo MIT 04

SI SE DETECTA UNA ACTIVIDAD ILÍCITA EN DEPENDENCIAS DEL PUERTO ...



Gestión administrativa de la denuncia: recepción y comprobación de la correcta cumplimentación de la denuncia por parte del Personal Administrativo y posterior informe del Jefe de Zona, adjuntando datos o documentos necesarios para facilitar el Expediente Sancionador.

La denuncia y el informe del Jefe de Zona es enviado al Área de Explotación, la cual remitirá al Área de Servicios Jurídicos para que proceda a la tramitación correspondiente, según el R.D. 1398/1993 de 4 de agosto "Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora".

Tras incoar el correspondiente expediente, no siendo posible la entrega de la notificación al interesado desde el Área de Servicios Jurídicos, ésta remitirá al Jefe de Zona el documento de incoación para que lo entregue en el plazo fijado por la Dirección de Servicios Jurídicos. Si aún así fuera imposible su localización, tratará de entregarlo a una persona que guarde relación con el mismo, haciendo constar expresamente en el recibí los datos de identificación, así como la fecha y la firma de la persona que recepciona la notificación.

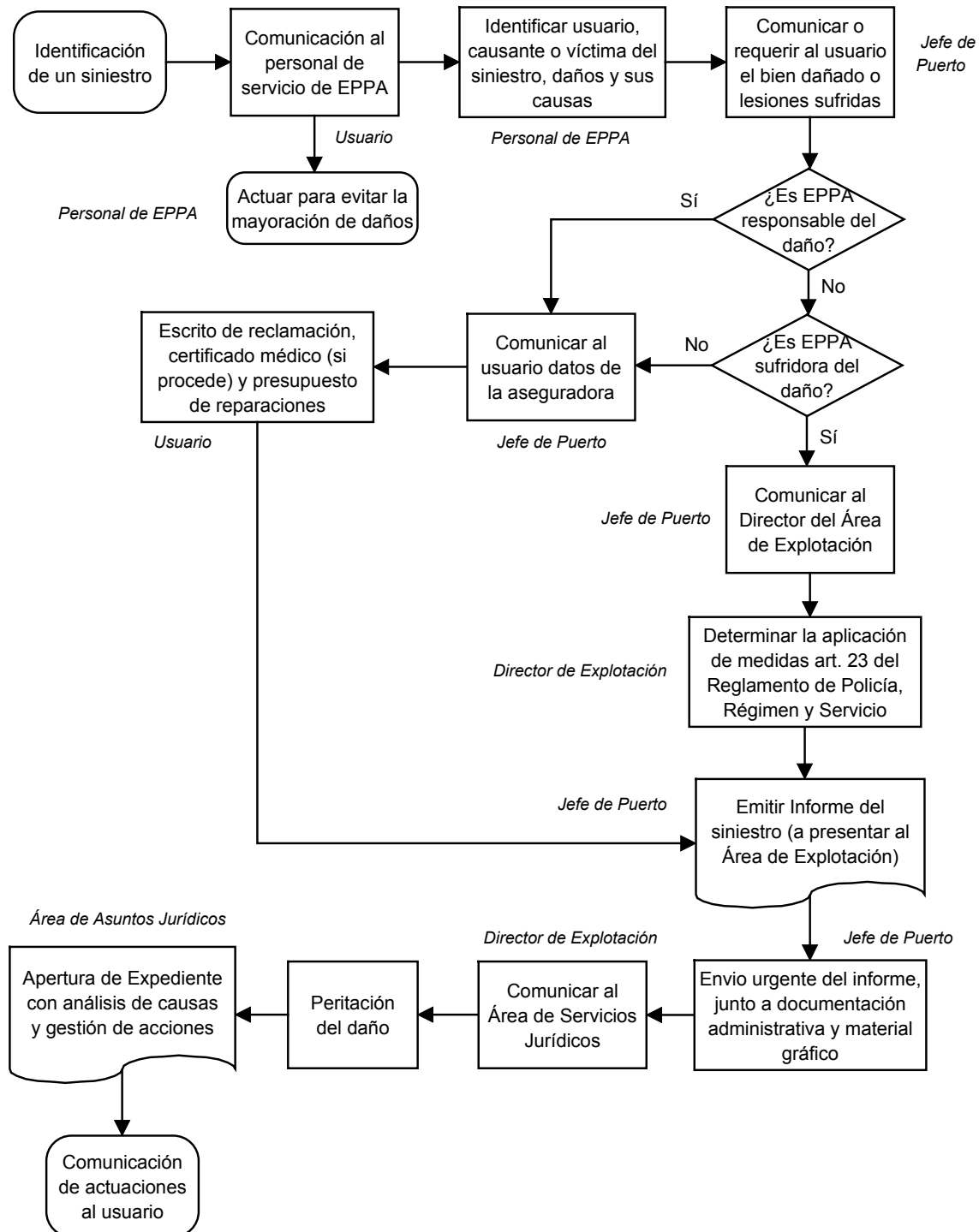
Si en cualquier caso es rehusada la notificación, la persona que trata de entregar la documentación, describirá las circunstancias del intento, fechando y firmando posteriormente la diligencia (en este caso, debe ir acompañada por otra persona de EPPA, quién también firmará en calidad de testigo).

Si transcurrido el plazo de entrega hubiera sido imposible la notificación, el Personal Administrativo devolverá la notificación a Servicios Jurídicos para su oportuna publicación (Boja, Ayuntamientos, etc.).

Finalmente y tras haber tenido en cuenta las posibles alegaciones, Servicios Jurídicos realizará la Propuesta de Resolución que será notificada al infractor tras haber sido aprobada.

Nota 1: En ausencia del infractor, la copia azul del formato de "Servicio de Policía" será enviada a los Servicios Centrales, para que el Área de Servicios Jurídicos diligencie el Expediente Administrativo.

SI SE DETECTA UN SINIESTRO EN DEPENDENCIAS DEL PUERTO ...



En estos casos no será necesario abrir un Informe de No Conformidad, ya que en los expedientes correspondientes se analizarán las causas de los problemas y plantearán soluciones a las mismas.

5. REGISTROS

DENOMINACIÓN	CODIFICACIÓN	CUSTODIA	ARCHIVO
Registros de reinspección del producto no conforme reparado	Fecha / producto	Dpto. Afectado	3 años
Concesiones del usuario, en caso de aceptación del producto no conforme	Fecha / usuario	Dpto. Afectado o Resp. de Calidad	3 años
Informes de No Conformidad	Número	Dpto. Afectado o Resp. de Calidad	3 años
Servicio de Policía	Usuario / fecha	Área AA. Jurídicos	3 años
Expediente sancionador	Número / fecha	Área AA. Jurídicos	3 años
Expedientes en caso de siniestro	Número / fecha	Área AA. Jurídicos	3 años
Listado de quejas de usuarios	Fecha / usuario	P. Administrativo	3 años

6. HISTÓRICO DE EDICIONES

EDICIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS
0	13/06/03	Edición inicial (<i>unifica y modifica PAC 04, PO 10 y PO 11</i>)