



ÍNDICE

1. OBJETO
 2. ALCANCE
 3. REFERENCIAS
 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
 5. DIAGRAMA DE FLUJO
 6. REALIZACIÓN
 - 6.1. ORIGEN Y DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES
 - 6.2. TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES
 - 6.3. ACCIONES CORRECTIVAS
 - 6.4. ACCIONES PREVENTIVAS
 - 6.5. SEGUIMIENTO Y CONTROL
 - 6.6. COMUNICACIÓN
 7. RESPONSABILIDADES
 8. REGISTROS AMBIENTALES
 9. CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN
- ANEXO A: FORMATO DE INFORME DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA.

Preparado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fdo: Emma Zamora

Fdo: Salvador Limorti

Fdo: M^a Jesús Ibáñez

Fecha: 22/06/06

Fecha: 23/06/06

Fecha: 23/06/06

Fecha de entrada en vigor: 24/06/06

Válido hasta: NUEVA REVISIÓN ó 3 años a partir de la fecha de entrada en vigor
Status (Nuevo/Reemplaza a): Reemplaza a la revisión 03

NOTA: Las modificaciones realizadas sobre la versión anterior van subrayadas.



1. OBJETO

Definir las acciones oportunas para el tratamiento de las No Conformidades que se detecten en el Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad y establecer un método para llevar a cabo las acciones Correctivas y acciones preventivas que se adopten.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al tratamiento de todas las No Conformidades detectadas y a la puesta en marcha de las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas en la Unidad.

3. REFERENCIAS

- Apartado 4.5.3. de la Norma UNE-EN-ISO 14001
- Sección 4.2. del Manual de Gestión Ambiental
- Procedimiento de difusión y tratamiento de la comunicación MA de origen externo e interno (MA-00-P-008)
- Procedimiento para la revisión del SGMA (MA-00-P-013)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definiciones:

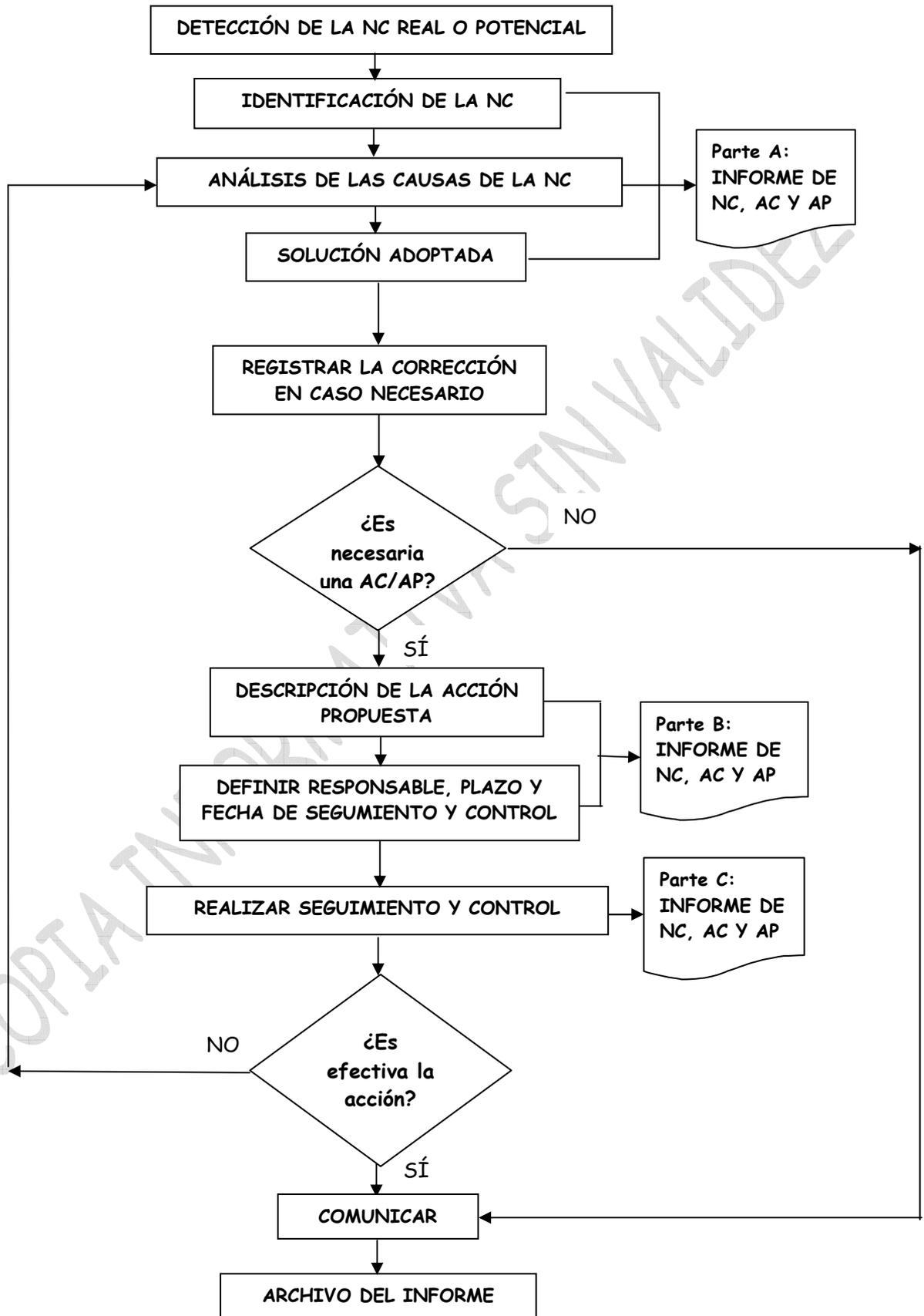
- **No Conformidad:** es el incumplimiento de un requisito especificado. Se considera una No Conformidad potencial a aquella que tiene una alta probabilidad de que se produzca, aunque por el momento no se haya detectado o no se haya producido.
- **Quejas/Reclamaciones:** son No Conformidades detectadas por agentes externos o internos a la Universidad, como consecuencia de algún tipo de incumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental.
- **Acción Correctiva:** es una acción emprendida para eliminar las causas de las No Conformidades y evitar que se repitan.
- **Acción Preventiva:** es una acción emprendida para eliminar las causas de la No Conformidad potencial y evitar que se produzca.
- **Corrección:** es una acción tomada para eliminar el efecto de una No Conformidad.
- **Unidad:** La organización y el espacio físico total donde se está implantando el Sistema de Gestión Ambiental.
- **Área:** cualquier espacio físico menor que la Unidad donde se está implantando el Sistema de Gestión Ambiental.

Abreviaturas:

- MA: Ambiental, Ambientales, Medio Ambiente
- SGMA: Sistema de Gestión Ambiental
- NC: No conformidad
- AC: Acciones correctivas
- AP: Acciones preventivas
- OV: Área de Medio Ambiente_Oficina Verde



5. DIAGRAMA DE FLUJO





6. REALIZACIÓN

6.1. ORIGEN Y DETECCIÓN DE NC

Las NC pueden tener su origen en:

- Incumplimiento de requisitos MA
- Incumplimiento de la documentación del SGMA de la Unidad: incumplimiento de procedimientos o instrucciones (documentación no adecuada o inexistente, incumplimiento de plazos, carencia de formación,...), incumplimiento de objetivos, metas, planes o programas MA,....
- Incumplimiento del control operacional: NC como resultado de las inspecciones (controles de vertidos, emisiones, control no adecuado del proceso...)

Cualquier persona que forma parte de la Unidad puede detectar anomalías que pueden ser NC reales o potenciales. Las NC pueden ser detectadas a través de registros, controles, reuniones del Comité MA, revisiones del Sistema por la Dirección, mediante quejas y/o reclamaciones tanto externas como internas o en cualquier situación cotidiana de trabajo.

6.2. TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES

6.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS NC

La persona que ha detectado la NC cumplimenta los siguientes apartados de la Parte A del Informe de NC, AP y AC (ver anexo A):

- *Origen de la NC*: identifica el origen de la NC cumplimentando con una X la casilla correspondiente.
- *Lugar*: identifica dónde (área) se ha producido la NC.
- *Descripción de la NC REAL O POTENCIAL*: describe en qué consiste la NC detectada o potencial.

Una vez identificada y documentada, la persona que ha detectado la NC hace llegar el informe al personal técnico de apoyo al SGMA de la Unidad afectada el cuál numera el informe según el código siguiente:

Nº Informe: X/YY

donde; "X" es un número correlativo que cada año empieza en el 1

"YY" son los dos últimos dígitos del año en curso



6.2.2. ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE LAS NC

El análisis tiene por objeto determinar las causas más probables que han originado el problema, con la doble finalidad de paliar en lo posible sus efectos y prevenir la recurrencia. El personal técnico de apoyo al SGMA es el responsable de investigar las causas de cada NC y de registrar los resultados, decidiendo la conveniencia o no de abrir una AC directamente, o de reunir al Comité MA para tomar una decisión de manera consensuada. No es necesaria la aplicación de una AC cada vez que se da una NC, puede ser suficiente con una corrección, que se describe en la Parte A del Informe de NC, AC y AP (ver anexo A).

Se realiza un análisis periódico de todos los tipos de NC detectados en la revisión del sistema por el Comité MA para descubrir oportunidades de mejora (Procedimiento para la revisión del SGMA (MA-00-P-013)).

6.3. ACCIONES CORRECTIVAS

Si se ha decidido realizar una AC, el personal técnico de apoyo al SGMA, en colaboración con el responsable MA del área afectada, determinan la acción a adoptar, para ello pueden consultar con cualquier persona que consideren oportuno.

El personal técnico de apoyo al SGMA decide la persona responsable de implantar la AC, el plazo para la ejecución de la misma y la fecha en la que se realiza el control de la ejecución y la eficacia de los resultados. Las AC se registran en la parte B del Informe de NC, AC y AP (ver anexo A).

6.4. ACCIONES PREVENTIVAS

El personal de la Unidad puede identificar y proponer todo tipo de AP. Las AP siguen la misma metodología que las AC descritas en este procedimiento.

6.5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Las actividades de seguimiento y control de las acciones son responsabilidad del Subdirector MA/Presidente del Comité MA de la Unidad, o la persona en quién éste delegue. Estos datos se registran en la Parte C del Informe de NC, AC y AP (ver anexo A). En esta Parte del Informe se registra cualquier cambio que resulte como consecuencia de la AC y AP.

En el caso de que la corrección, AC o AP elegida no tuviese la eficacia esperada, el personal técnico de apoyo al SGMA redacta un segundo Informe de NC, AC y AP (ver anexo A), replanteando el estudio de las causas y adoptando nuevas correcciones o acciones Correctivas.

En caso contrario, es decir, si la corrección, AC o AP elegida se ha implantado con eficacia, el personal técnico de apoyo al SGMA archiva el Informe de NC, AC y AP (ver anexo A).



6.6. COMUNICACIÓN

Quando se soluciona la NC el personal técnico de apoyo al SGMA comunica la resolución de la NC a la persona que la ha identificado tanto si se ha detectado de forma interna como si se ha recibido del exterior de la Unidad.

Si la persona que ha identificado la NC pertenece al área afectada la comunicación se realiza enviando una copia del Informe de No conformidad al responsable del área afectada.

Si esta persona no pertenece al área afectada el personal técnico de apoyo al SGMA le informa, por las posibles vías de comunicación según el Procedimiento de difusión y tratamiento de la comunicación MA de origen externo e interno (MA-00-P-008), de las acciones que se han adoptado para solucionar la causa de la NC.

7. RESPONSABILIDADES

Actividad	Responsable				
	Subdirector M.A./Presidente del Comité MA	Personal técnico de apoyo al SGMA	Comité MA	Responsable M.A del Area	Implicados en SGMA
Identificación de las NC del SGMA	I		E		E
Análisis y resolución de las NC	I	E	E		
Documentación la acción propuesta		E		E	
Seguimiento y control	E		R	I	
Información de la resolución de la NC		E			

R: Revisa
E: Ejecuta
A: Aprueba
I: Informado



8. REGISTROS MA

Nombre	Función	Responsable de rellenar	Responsable de revisar	Responsable de archivar	Periodo de archivo
Informe de NC, AC y AP	Identificar todas las NC, registrar correcciones, AC, AP y evaluar la eficacia de dichas acciones	(Según apartado) Ver procedimiento	Comité MA	Personal técnico de apoyo al SGMA	3 años
Actas del Comité MA	Donde se reúne al Comité MA para tomar una decisión de manera consensuada (si procede)	Personal técnico de apoyo al SGMA	Comité MA	Personal técnico de apoyo al SGMA	3 años
Comunicación de la resolución de la NC	Comunicar a la persona que ha detectado la NC las acciones que se han adoptado para remediar las causas de la misma	Personal técnico de apoyo al SGMA	Comité MA	Personal técnico de apoyo al SGMA	3 años

9. CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN

Revisión actual en vigor/ Sustituye a de fecha	Modificaciones con respecto al anterior
04/ Sustituye a revisión 03 de 11/02/06	Se modifica la nomenclatura del anexo "1" por "A". Se modifica en el anexo A "Clave del edificio" por "Lugar".

FIN DEL DOCUMENTO



INFORME DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

UNIDAD:.....

A. - INFORME DE NO CONFORMIDAD

A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA DETECTADO LA NO CONFORMIDAD

Datos de la persona que ha detectado la No Conformidad:

Nombre:

Apellidos:

Cargo:

E-mail:

Teléfono o extensión de contacto:

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD:

Auditoría Reclamación Otros (especificar)

LUGAR:

DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL:

OBSERVACIONES / SUGERENCIAS:

Fecha:

Firma:

A RELLENAR POR EL SUBDIRECTOR MA/PRESIDENTE DEL COMITÉ MA

Nº DE NO CONFORMIDAD:

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

DESCRIPCIÓN DE LA RESOLUCIÓN: Corrección AC AP

Fecha:

Firma:

REMITIR A LA ATENCIÓN DEL SUBDIRECTOR MA/PRESIDENTE DEL COMITÉ MA DE LA UNIDAD.....



B. - INFORME ACCIÓN: CORRECTIVA PREVENTIVA

ACCIÓN ADOPTADA:

Responsable: (Nombre, fecha y firma)

Responsable de la implantación:

Plazo para la implantación:

Fecha para el control y
seguimiento:

C. - SEGUIMIENTO Y CONTROL (SUBDIRECTOR MA / PRESIDENTE DEL COMITÉ MA)

COMPROBACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN:

EJECUTADA NO EJECUTADA

COMPROBACIÓN DE LA EFICACIA:

ACEPTABLE NO ACEPTABLE PENDIENTE

OBSERVACIONES:

Responsable: (Nombre, fecha y firma)