

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	NO CONFORMITATS	Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: P326 Data: 21/09/2009 Pàgina 1 de 3
--	------------------------	--

OBJECTE

L'objectiu del present procediment és el d'establir la sistemàtica per a la identificació, registre i tractament de les NO CONFORMITATS detectades, amb la finalitat de donar la solució més adequada en cada cas concret i obtenir la informació necessària per a la presa d'accions immediates i/o Accions Correctives.

ABAST

Totes les No Conformitats que apliquen a qualsevol dels serveis realitzats a les unitats certificades de TMB.

S'exclouen les No Conformitats del Sistema de Qualitat, que són tractades en el capítol d'Auditories Internes de Qualitat. També queden excloses les No Conformitats d'Auditoria Externa.

REFERÈNCIES

Aquest Procediment s'ha desenvolupat seguint els requisits de la Norma ISO 9001:2008 i desenvolupa el capítol 5.4 del Manual de Qualitat de TMB.

També s'ha elaborat d'acord als requisits del punt 4 de la Norma UNE-EN 13816 i el punt 8.4 de la norma UNE 170.001-1 i 2 sobre accessibilitat global, per aquelles Unitats en que és aplicable.

DEFINICIONS

No Conformitat: Desviació produïda en la realització de qualsevol activitat realitzada a una unitat certificada respecte al que està descrit en les seves especificacions de servei i en concret als procediments operatius i de qualitat. Aquestes desviacions que afecten a la qualitat dels serveis prestats, poden ser plantejades pels mateixos clients o pel personal de TMB.

Servei No Conforme: Segons la UNE-EN 13816, tot aquell incompliment del nivell d'exigència establert en el servei de referència pel període de càlcul de l'indicador. O bé l'incompliment reiterat de les actuacions previstes davant d'una situació a corregir.

RESPONSABILITATS

Totes les No Conformitats podran ser detectades per personal de TMB de la mateixa unitat certificada, personal d'altres unitats o procedents de queixes de clients.

El GSQ de la unitat certificada serà receptor de totes les No Conformitats. A més serà el responsable de coordinar el seguiment de les mateixes, de decidir si aplica o no al Sistema de Qualitat de la unitat certificada i del seu tancament.

En aquelles Unitats de l'àmbit d'aplicació de la Norma UNE-EN 13816, el GSQ comunicarà als Responsables dels subcriteris la recepció dels Informes de Servei no Conforme i juntament:

- Analitzaran i identificaran les causes que han provocat el servei no conforme.
- Avaluaran la necessitat d'adoptar accions correctives i/o preventives.

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	NO CONFORMITATS	Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: P326 Data: 21/09/2009 Pàgina 2 de 3
--	------------------------	--

DESENVOLUPAMENT

Les No conformitats i els Serveis no Conformes de la Norma UNE 13816, tindran el tractament que es descriu a continuació

Detecció, descripció i registre

Tot el personal de TMB té el dret a obrir una No Conformitat. Tothom té la possibilitat de fer-ho en l'aplicació informàtica corporativa de No Conformitats o a través dels mitjans que tinguin al seu abast, descrivint el servei no conforme, la data del problema i la unitat certificada afectada.

Tota No conformitat ha d'introduir-se a l'aplicació informàtica de No Conformitats indicant-se, data del problema, descripció del problema, tipus d'origen i persona que l'ha detectat.

El GSQ de cada unitat certificada és responsable de que s'introdueixin les No Conformitats que li siguin trameses en un suport diferent de l'aplicació.

La No Conformitat es codificada en el mateix moment en que el GSQ, un cop fet l'anàlisi de la descripció del problema, decideix que aquesta afecta l'àmbit de la certificació de la seva unitat. Aquest codi, unívoc, és generat per l'aplicació de forma automàtica i no pot ser modificat.

Anàlisi de la No Conformitat i Resolució

La No Conformitat és analitzada per tal de decidir quina és l'acció a realitzar per poder procedir a la seva resolució.

És responsabilitat del GSQ de la unitat certificada decidir si la No Conformitat està dins l'abast del Sistema de Qualitat i per tant si aplica o no.

En el cas que les accions immediates no s'hagin dut a terme decideix la persona responsable de la seva realització així com data de termini d'execució.

En l'apartat acció realitzada es descriu, l'anàlisi de les causes i totes les accions fetes per resoldre la No Conformitat, així com el responsable que les ha dut a terme, referenciant, si s'escau, la documentació (informes, llistats, etc.) que hagi estat necessària.

Verificació i tancament

El GSQ verifica que les accions realitzades han solucionat les desviacions observades de la No Conformitat, indicant en la descripció del tancament si aquestes han estat suficients. En qualsevol cas i moment el GSQ pot obrir una acció correctiva derivada de la No Conformitat, segons el procediment d'Accions Correctores i Preventives.

El GSQ decideix, segons la magnitud de la No Conformitat, si és procedent la presentació d'aquesta al Comitè de Qualitat de la seva unitat.

Avaluació

En les reunions del Comitè de Qualitat de cada unitat certificada el GSQ presenta un informe de les No Conformitats generades durant el període anterior.

El Comitè de Qualitat analitza l'esmentat informe, avalua l'impacte i impulsa les accions correctives, si s'escau, que siguin oportunes.

 Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS	NO CONFORMITATS	Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: P326 Data: 21/09/2009 Pàgina 3 de 3
--	------------------------	--

DOCUMENTACIÓ I REGISTRES

1. Documents

Aquest Procediment no té cap document associat.

2. Registres

Registre de No Conformitat (Aplicació Corporativa)

HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Modificacions
2	29/05/2003	Adaptació del Procediment a l'aplicació informàtica de No Conformitats
3	09/02/2005	Actualització de continguts
4	21/09/2009	Adequació a la Norma UNE-EN 13816 i a la norma UNE 170.001-1 i 2 sobre accessibilitat global