



*DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A.
DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A.*

*PROCEDIMIENTO:
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES
CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
TEC.60.100*

*GERENCIA DE INGENIERÍA
GESTIÓN DE LA CALIDAD*

Versión 0
20/03/2017

	PROCESO	CALIDAD	TEC.60
	Procedimiento	GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PAC	TEC.60.100

HISTORIA DE REVISIONES

Revisión	Descripción	Fecha
0	Versión Inicial.	16/02/2017

Distribuidora de Gas del Centro S.A. - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		20/03/2017

	PROCESO	CALIDAD	TEC.60
	Procedimiento	GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PAC	TEC.60.100

TABLA DE CONTENIDO

Página

1. OBJETO	4
2. RESPONSABLE/S.....	
3. SECTORES QUE INTERVIENEN	
4. ALCANCE.....	
5. REFERENCIAS.....	
6. ABREVIATURAS.....	
7. GLOSARIO	
8. GENERALIDADES	
9. SINTESIS GRÁFICA DEL PROCEDIMIENTO	
10. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	
11. REGISTROS.....	
12. ANEXOS.....	

Distribuidora de Gas del Centro S.A. - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		20/03/2017

	PROCESO	CALIDAD	TEC.60
	Procedimiento	GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PAC	TEC.60.100

1. OBJETO

Definir una metodología para el tratamiento de no conformidades desde su detección, incluyendo las acciones inmediatas, el análisis de causas, la aplicación de acciones correctivas/preventivas y el aseguramiento de la eficacia en su implementación.

2. RESPONSABLE/S

La posición y área de la organización responsable de la revisión periódica, actualización y control del cumplimiento del presente Procedimiento es:

**Gerencia de Ingeniería
Gestión de la Calidad**

3. SECTORES QUE INTERVIENEN

- Gerencia de Centros Operativos.
- Gerencia de Ingeniería / Gestión de la Calidad.
- Gerencia de Ingeniería / Obras / Inspecciones de Obras Externas
- Gerencia de Operaciones y Mantenimiento / Redes y Gasoductos.

4. ALCANCE

Tratamiento de no conformidades detectadas y potenciales provenientes de la inspección de obra y de la auditoría de GdC, en relación al Programa de Aseguramiento de la Calidad de la construcción de líneas de transmisión y líneas de distribución de GING y GOyM.

5. REFERENCIAS

- Norma NAG-100 "Normas Argentinas Mínimas de Seguridad para el Transporte y Distribución de Gas Natural y Otros Gases por Cañerías"-Vigente.
- NAG-140:"Sistemas de tuberías plástica de polietileno para el suministro de combustibles gaseosos"-Vigente.
- Adenda N°2 NAG-100.

6. ABREVIATURAS

AC: acción correctiva.

AP: acción preventiva.

GdC: Gestión de la Calidad.

EyP: Estudios y Proyectos.

NC: no conformidad (desvío a un requisito preestablecido).

NCP: no conformidad potencial (potencial desvío a un requisito preestablecido).

GING: Gerencia de Ingeniería.

GOyM: Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.

Distribuidora de Gas del Centro S.A. - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		20/03/2017

	PROCESO	CALIDAD	TEC.60
	Procedimiento	GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PAC	TEC.60.100

PAC: Programa de Aseguramiento de la Calidad.

7. GLOSARIO

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad.

No conformidad: desvío a un requisito preestablecido.

No conformidad potencial: potencial desvío a un requisito preestablecido.

8. GENERALIDADES

En el marco de la Norma NAG-100 surgió la necesidad de establecer un sistema documental para soportar todas las actividades involucradas en el proceso de construcción de una línea de transmisión y/o distribución. *Para la construcción de una línea de transmisión o distribución se debe contar con un programa escrito de aseguramiento de la calidad, que incluya todas las fases del proceso, es decir que supervise y registre la fabricación de la tubería, accesorios y equipos, como así también las actividades de construcción, instalación y reparación (2016 - Adenda N°2 Pág. 4).*

El sistema documental desarrollado para soportar el Programa de Aseguramiento de la Calidad está constituido por procedimientos técnicos y de gestión de calidad. Los procedimientos técnicos establecen pautas generales para la ejecución de las tareas cuya calidad debe ser asegurada de acuerdo a lo establecido en la Adenda N° 2. Los procedimientos de calidad proporcionan medios para gestionar las actividades del programa: especifican cómo se controla la documentación, como se tratan las no conformidades y se aplican las acciones correctivas y preventivas, y como se audita internamente para asegurar el cumplimiento de sus requisitos y la mejora continua de su eficacia.

El presente procedimiento especifica cómo se gestionan las no conformidades detectadas y potenciales, partiendo de un desvío que puede conducir a una simple corrección o a un proceso que implica:

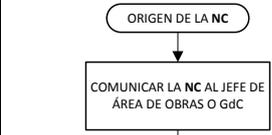
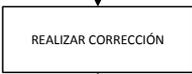
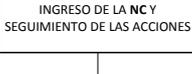
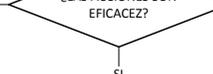
- aplicación de acciones inmediatas.
- análisis de causas.
- selección de alternativas.
- aplicación de acciones correctivas o preventivas y seguimiento de estas acciones.
- registro de la eficacia de las mismas.

Distribuidora de Gas del Centro S.A. - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		20/03/2017

	PROCESO	CALIDAD	TEC.60
	Procedimiento	GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PAC	TEC.60.100

9. SINTESIS GRÁFICA DEL PROCEDIMIENTO

ENTRADA	PROCESO	RESPONSABLES		SALIDA
		A	B	
		E	E	F-ACP-01 REGISTRA QUIEN DETECTA EL DESVÍO
		E/P	E	
		E/P	E	
		E	E	F-ACP-01 REGISTRA QUIEN REALIZA EL ANÁLISIS DE CAUSAS
				
		E/P	E	
		E/P	E	F-ACP-01 REGISTRA QUIEN REALIZA LA SELECCIÓN DE ACCIONES
		E/P	P	F-ACP-02 REGISTRA GdC
		E/P		
		E		F-ACP-01 F-ACP-02 REGISTRA GdC

REFERENCIAS:
E: EJECUTA/ESCRIBE – **I:** ES INFORMADO – **P:** PARTICIPA – **R:** REGISTRA – **EyR:** EJECUTA Y REGISTRA
A: GdC – **B:** INSPECCIÓN DE OBRAS – **C:** INTEGRANTE GING/GOyM
E/P: EJECUTA O PARTICIPA. **SI LA NO CONFORMIDAD ES DETECTADA POR OBRAS, GdC PARTICIPA. EN CAMBIO SI SÍ ES DETECTADA POR GdC, EJECUTA.**

Distribuidora de Gas del Centro S.A. - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		20/03/2017

	PROCESO	CALIDAD	TEC.60
	Procedimiento	GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PAC	TEC.60.100

10. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

10.1- Origen de la NC y comienzo del tratamiento

La no conformidad puede ser detectada por personal de GdC u Obras en las siguientes situaciones:

- Controles realizados por la Inspección de Obra.
- Inconvenientes/problemas detectados por personal de la empresa contratista.
- Auditorías de GdC.

La NC solo puede ser registrada por inspectores de obras externas, personal de GdC y los jefes de las áreas Obras y GdC, quienes deberán completar los campos correspondientes en el formulario "F-ACP-01: Registro de no conformidad" con la descripción de la situación detectada. En esta instancia no se deberá establecer la codificación de la no conformidad, cuya responsabilidad es de GdC una vez recibido el "F-ACP-01: Registro de no conformidad".

10.2- Correcciones (acciones inmediatas)

A criterio de los auditores, inspectores o jefes de área, se podrán implementar correcciones sobre desvíos detectados sin que queden registrados formalmente. En situaciones como estas no será necesario registrar el desvío, como por ejemplo pequeñas reparaciones de revestimiento de caños, las cuales se realizan en el momento y su ejecución demanda escaso tiempo.

En aquellos casos en que sea necesario, de acuerdo a la gravedad del caso, hacer un análisis más detallado, el personal que detectó el desvío deberá dar aviso al Jefe de Área, quien determinará si el desvío debe ser tratado como no conformidad. En caso de declararse una no conformidad se deberá completar el formulario "F-ACP-01: Registro de no conformidad" en los campos correspondientes.

El personal designado para el tratamiento de la NC deberá definir, siempre que sea posible o conveniente, una corrección para resolver la situación puntual. Si sólo la corrección resultara suficiente, podrá darse por cerrado el tratamiento una vez implementada la corrección y asegurada su eficacia, dejando registro de la actuado en "F-ACP-01: Registro de no conformidad".

10.3- Análisis de la NC

Cuando la NC comprometa seriamente el normal desarrollo de la obra o las condiciones normales de su funcionamiento se deberá realizar un análisis de las causas que lo originaron teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se determinarán la/s principal/es causa/s que lo produjeron.
- Se tomarán las acciones correctivas necesarias.

Para situaciones en las cuales sea detectado un hallazgo y se trate solo de una NCP, su tratamiento podrá ser igual al de una NC, es decir, siguiendo los puntos 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5 y 10.6 de este procedimiento.

Distribuidora de Gas del Centro S.A. - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		20/03/2017

	PROCESO	CALIDAD	TEC.60
	Procedimiento	GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PAC	TEC.60.100

El análisis de la no conformidad se registrará en el campo correspondiente del formulario “F-ACP-01: Registro de no conformidad”, o en su reverso o a través de una hoja adicional debidamente identificada, cuando sea necesario.

Además, si la situación detectada es recurrente o se estima recurrente y que puede afectar la calidad del servicio, se procede a realizar el análisis de causa con la intención de detectar las causas que originaron la no conformidad para luego establecer las acciones correctivas necesarias que eviten su ocurrencia nuevamente por dichas causas.

Audidores, inspectores o los jefes de áreas definirán quién o quiénes deberán analizar la no conformidad en cuestión y completar el campo de análisis de causa adjuntando la documentación que corresponda. Cuando se presenten casos relevantes y auditores, inspectores o jefes de área lo consideren necesario, informarán a la Gerencia de Ingeniería. Registrando esta acción en el “F-ACP-01: Registro de no conformidad”.

10.4- Selección e implementación de acciones

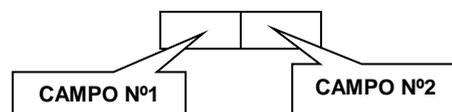
El personal designado para el tratamiento de la NC deberá definir una o varias acciones teniendo en cuenta que estas deberán estar orientadas a eliminar la o las causas que le dieron origen.

Las acciones correctivas resultantes quedarán registradas en el formulario “F-ACP-01: Registro de no conformidad” o en su reverso o a través de una hoja adicional debidamente identificada, cuando sea necesario, indicándose la o las personas responsables para la ejecución de dicha acción y la fecha estimada para su cumplimiento, en aquellos casos en que no pueda implementarse inmediatamente o se requiera un tiempo de implementación o de la aprobación de nuevos recursos.

Nota: cuando se anexen hojas al formulario “F-ACP-01: Registro de no conformidad”, el conjunto formulario y hojas anexadas deberá ser foliado por GdC.

10.5- Ingreso de NC y seguimiento de acciones

Todas las NC detectadas y registradas llegarán al Responsable de GdC quien les asignará una numeración correlativa y un código que hará referencia de que Distribuidora procede la NC y registrará su entrada en el registro electrónico “F-ACP-02: Listado Maestro de No Conformidades” que servirá como base de datos de NC para su seguimiento y control de cierre.



CAMPO N°1: numeración correlativa del hallazgo.

CAMPO N°2: código que hará referencia de que Distribuidora precede el hallazgo, CE para centro y CU para cuyana

Nota: cada distribuidora podrá tener independencia de la otra respecto a la numeración que asigne a sus hallazgos.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		20/03/2017

	PROCESO	CALIDAD	TEC.60
	Procedimiento	GESTION DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PAC	TEC.60.100

Periódicamente, personal de GdC realiza seguimiento del estado de avance de NC/NCP abiertas. En caso de demora en el cumplimiento de acciones correctivas, personal de GdC enviará por correo electrónico un aviso de dicha situación al responsable de ejecutar la acción correctiva, solicitando una nueva fecha de cumplimiento de la/s acción/es prevista/s. Personal de GdC describe los avances y novedades del seguimiento en la parte posterior del formulario "F-ACP-01: Registro de no conformidad".

10.6 Cierre del hallazgo

El Responsable de GdC podrá efectivamente dar por cerrada una NC una vez que se compruebe la implementación de la corrección/es y/o la/s acción/es correctiva/s y/o preventiva/s definidas y se verifique la eficacia de esta/s, dejando registro de esto en el campo correspondiente del formulario "F-ACP-01: Registro de no conformidad" y de ser posible, adjuntando evidencia de esto al dorso del formulario u anotando algún dato en este sentido en el campo observaciones de dicho formulario.

En el caso de que las acciones no resultaran eficaces, se deberá repetir el análisis de causas de la no conformidad para identificar otras causas probables y consecuentemente tomar las acciones correspondientes, derivadas de este nuevo análisis.

11. REGISTROS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	UBICACIÓN	SOPORTE	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
<i>Registro de No Conformidad (F-ACP-01)</i>	<i>GING</i>	GdC	Papel	Permanente
<i>Listado Maestro de No Conformidades (F-ACP-02)</i>	<i>GING</i>	GdC	Electrónico	Permanente

12. ANEXOS

N/A

Distribuidora de Gas del Centro S.A. - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		20/03/2017