



*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 1  
18/12/2018

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

## HISTORIA DE REVISIONES

Revisión	Descripción	Fecha
0	Versión Inicial.	16/02/2017
1	<p>Punto 4. Cambios en la redacción.</p> <p>Punto 5. Se agregaron como referencia los procedimientos TEC.60.30, TEC.60.40 y TEC.60.90.</p> <p>Punto 9. Modificaciones en el diagrama de flujo. Se agregó un cuadro de decisión en el que se pregunta si el hallazgo detectado amerita tratamiento (análisis de causas). En caso positivo se pasa a una etapa de análisis de causas en caso negativo se aplica una corrección.</p> <p>Punto 10.6. Se explicitó que, el cierre de una no conformidad debe ser registrado tanto en el formulario F-ACP-01 como en el F-ACP-02. Además, se indicó que debe registrarse evidencia de la eficacia de las acciones que dieron lugar al cierre de la no conformidad.</p>	18/12/2018

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

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		18/12/2018

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

**TABLA DE CONTENIDO**

Página

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

---

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

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		18/12/2018

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

## 1. OBJETO

Definir una metodología para el tratamiento de no conformidades desde su detección, incluyendo la 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.

**PAC:** Programa de Aseguramiento de la Calidad.

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

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		18/12/2018

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

## 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 Adenda N°2 del año 2016 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.

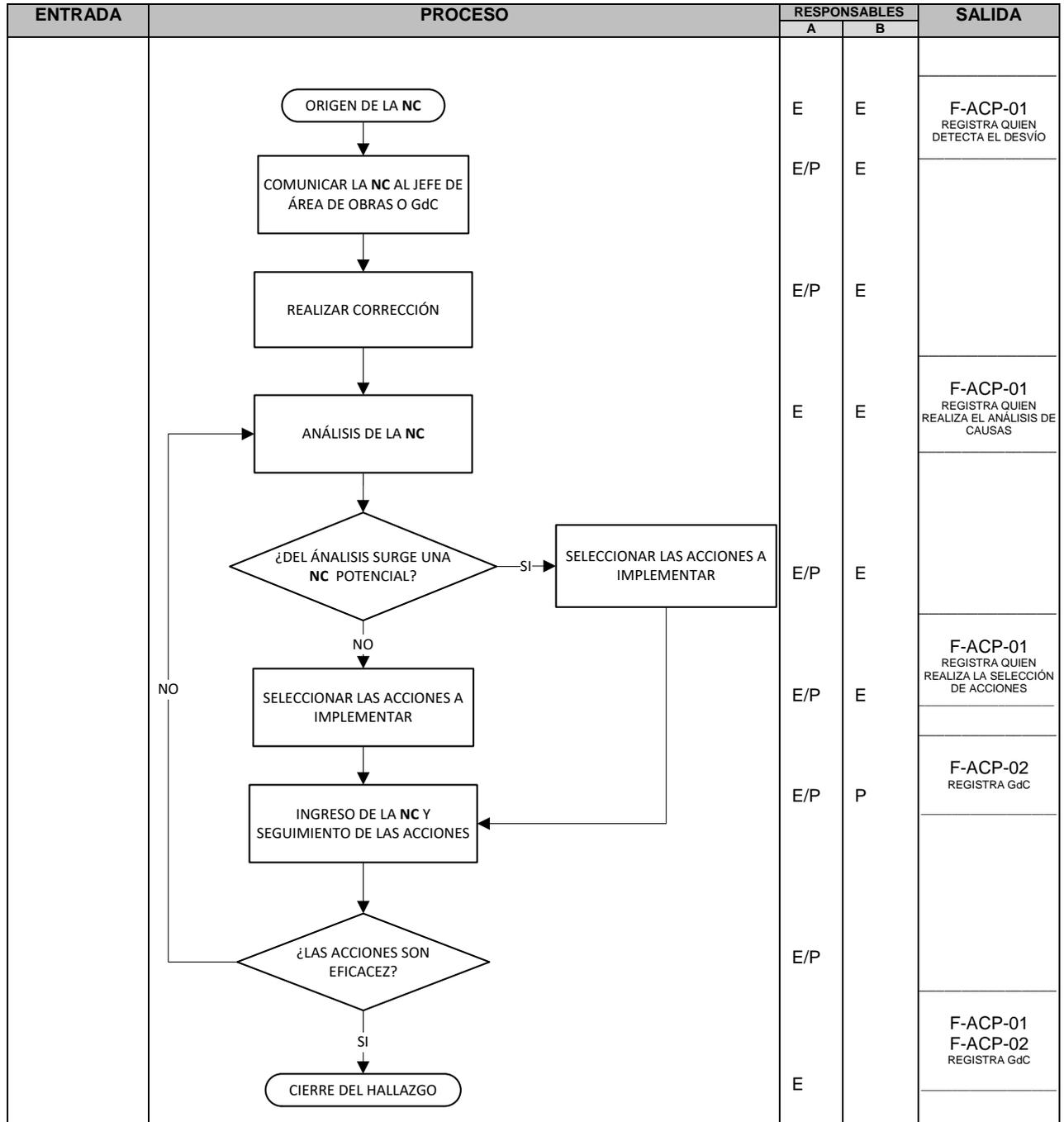
---

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

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		18/12/2018

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

### 9. SINTESIS GRÁFICA DEL PROCEDIMIENTO



**REFERENCIAS:**

E: EJECUTA/ESCRIBE – I: ES INFORMADO – P: PARTICIPA – R: REGISTRA – E/R: 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		18/12/2018

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

## 10. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 10.1- Origen de la NC y comienzo del tratamiento

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

- Auditorías de obras de LD y LT.
- Auditorías del sistema de gestión del programa de aseguramiento de la calidad.
- Controles/inspecciones realizadas por la Inspección de Obra.
- Incidentes detectados por personal de la empresa contratista.

La NC deberá ser registrada por inspectores de obras externas, personal de GdC o los jefes de las áreas de Obras y GdC de Ecogas, 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 deberá codificarse la no conformidad. La codificación será definida posteriormente por personal de GdC al hacer el ingreso de la NC al registro "F-ACP-02: Listado Maestro de No Conformidades".

### 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 un hallazgo comprometa seriamente el normal desarrollo de una obra, sea recurrente o afecte la operación futura de la LD o LT en construcción, 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		18/12/2018

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

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.

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 causas adjuntando la documentación que corresponda. Cuando se presenten casos relevantes y los jefes de las áreas de Obras y/o GdC lo consideren necesario, informarán a la Gerencia de Ingeniería. Esta acción deberá registrarse en “F-ACP-01: Registro de no conformidad”.

#### **10.4- Selección e implementación de acciones**

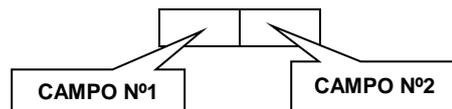
El personal designado para el tratamiento de la NC deberá definir una o varias acciones teniendo en cuenta que estas deberán estar orientadas a eliminar la o las causas que le dieron origen.

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. Deberá indicarse la o las personas responsables para la ejecución de la acciones y la fecha estimada para su cumplimiento (en aquellos casos en que la acciones no pueda implementarse inmediatamente o se requiera un tiempo de implementación o 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.

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”.

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		18/12/2018

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

### 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 los formularios “F-ACP-02: Listado Maestro de No Conformidades” y “F-ACP-01: Registro de no conformidad” .

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>	GING	GdC	Papel	Permanente
<i>Listado Maestro de No Conformidades (F-ACP-02)</i>	GING	GdC	Electrónico	Permanente

### 12. ANEXOS

N/A

Estado		Fecha última revisión
Aprobado		18/12/2018