



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
UNIÓN ELÉCTRICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2905
Rev.: 03 Página
1 de 9**

TÍTULO: Control de las salidas no conformes y de las no conformidades.

	Nombre y Apellidos/Cargo/Empresa	Firma
Elaborado	Lixon Polo Salgado / Especialista B de Calidad (EP)	
Revisado	Noriel Gómez Molina / Director DOPIC / Representante Dirección	
	Daniel Pérez García / Director Comercial	
	Ariel Díaz Román / Director Técnico	
	Ubaldo Cobo Aguiar / Especialista B en Metrología	
	Carlos Asher González/ Dtor. Control –Finanzas	
	Dulce María Pereiro/ Dtor. Capital Humano	
	Georgina O'Farril Pol / Especialista B en Normalización	
Aprobado	Diosdado Hernández Eduardo / Director General EECA	

Copia Controlada:

Fecha de Emisión: 2017.08.10

	MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS UNIÓN ELÉCTRICA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES	Cód.: OA-PG 2905 Rev.: 03 Página 2 de 11
---	---	---

1. Objetivo

- 1.1 Establecer disposiciones generales para identificar y controlar:
 - 1.1.1 Productos/servicios no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionados, así como dar tratamiento a los mismos según corresponda.
 - 1.1.2 No conformidades del Sistema de Gestión (SG).

2. Alcance

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todos los productos, servicios, procesos y actividades sujetas al SG de la Empresa Eléctrica de Ciego de Ávila (en lo adelante la Empresa), tales como:
 - 2.1.1 Las materias primas adquiridas declaradas como no conformes y que afectan la conformidad con los requisitos establecidos.
 - 2.1.2 Los productos y servicios que se declaran como no conformes durante las actividades de diseño, construcción, ajuste, puesta en servicio, explotación, mantenimiento, calibración y conservación.

3. Definiciones:

Para el propósito de este procedimiento se utilizan las definiciones de los términos establecidos en las normas cubanas:

- NC-ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. NC-ISO 14050. Gestión ambiental. Vocabulario.
- NC 18000. Seguridad y salud en el trabajo. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Vocabulario.

4. Referencias:

Para las referencias no fechadas, se aplica la versión vigente del documento. Para las referencias fechadas, se aplica la edición citada.

- 4.1 NC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- 4.2 NC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- 4.4 NC-ISO 14050 Gestión ambiental. Vocabulario
- 4.5 NC-ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso
- 4.6 NC-18000 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistemas de gestión de la seguridad y la Salud en el Trabajo. Vocabulario.
- 4.7 NC-18001 Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistemas de gestión de la seguridad y la Salud en el Trabajo. Requisitos.
- 4.8 NC-18002. Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices para la implantación de la norma NC 18001



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
UNIÓN ELÉCTRICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2905
Rev.: 03 Página
3 de 11**

- 4.9. UR-BD 0211. Control y registro de defectos en las redes de distribución.
- 4.11. UD-PG 0012. Procedimiento general para el control de no conformidades.
- 4.12. OA-PG 2001. Investigación de accidentes e incidentes.
- 4.13. OA-PG 2010. Preparación y respuesta ante emergencias.
- 4.14. NC ISO/IEC 17025. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración [ISO/IEC 17025:2005 + Corrigendum técnico 1:2006 (Traducción certificada), IDT]
- 4.15. NC ISO/IEC 10012. Sistema de gestión de las mediciones. Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición.
- 4.16. UC-CM 0009. Modelo 830- 0203 H 29. Vale para devoluciones.
- 4.17. UC-CM 0013. Rebajas en cuentas a cobrar consumidores.
- 4.18. UC-CM 0018. Informe del lector de contadores de energía eléctrica.
- 4.19. UC-CM 0021 Registro de cuentas a cobrar consumidores.
- 4.20. UC-CM 0038. Investigación de quejas de consumo.
- 4.21. UC-CM 0051. Investigación de quejas en el sector estatal.
- 4.22. UC-CM 0055. Registro de quejas de consumidores estatales.
- 4.23. UC-CM 0056. Registro de quejas de consumidores.
- 4.24. UC-CM 0057. Resumen mensual de quejas.
- 4.25. UC-CM 0058. Resumen mensual de quejas estatales.
- 4.26. UC-CM 0062. Informe de anomalías en consumidores mayores.

5. Anexos:

- 5.1 OA-PG 2905.A1. Reporte de no conformidad.
- 5.2 OA-PG 2905.A2. Nota de producto o servicio no conforme.
- 5.3 OA-PG 2905.A3. Definición de los servicios y productos no conformes

6. Responsabilidades:

- 6.1 El Director General es responsable de aprobar el procedimiento.
- 6.2 Los directores funcionales y de UEB son responsables de implementar este procedimiento, orientar y controlar su cumplimiento.
- 6.3 Los especialistas de Calidad en la Empresa y UEB son responsables de orientar a los jefes de procesos y demás responsables a los diferentes niveles, la implantación del presente procedimiento, así como controlar y verificar mediante acciones de seguimiento su cumplimiento.
- 6.4 Los jefes de procesos y demás trabajadores comprendidos dentro del Sistema Integrado, son responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

7. Desarrollo:

- 7.1 Generalidades.

7.1.1 Un producto, servicio no conforme y/o una No Conformidad del SG, se detectan mediante actividades de seguimiento y medición, análisis de datos, revisión de la Dirección.

Como ejemplo de No Conformidades podemos mencionar:

- ✓ Incumplimiento de objetivos, metas y programas
- ✓ Incumplimiento de indicadores claves de desempeño de los procesos
- ✓ Incumplimiento de criterios de eficacia en los procesos ✓ Quejas y reclamaciones de clientes y otras partes interesadas.
- ✓ Accidentes e incidentes.
- ✓ Aspectos e impactos ambientales negativamente significativos.
- ✓ Incumplimiento de requisitos legales (leyes, decretos, resoluciones, normas, contratos) y reglamentarios (Manual del SG, procedimientos e instrucciones de gestión de los procesos, acuerdos de revisiones de la dirección, etc.).

7.1.2 En la Empresa Eléctrica Ciego de Ávila se definen como servicio o producto No Conforme los definidos en el OA-PG 2905.A3.

7.1.3 Al describirse un producto no conforme o una No Conformidades del SG, se debe aludir a las evidencias objetivas que lo demuestran. Se recomienda, al redactar la No Conformidades, que se apoyen en el texto del requisito legal o reglamentario incumplido y a continuación las evidencias del incumplimiento.

7.1.4 El control del producto no conforme y de las No Conformidades constituyen elementos esenciales en el análisis de datos del SG y forman parte de las entradas para su revisión por la Dirección. Cada jefe de proceso y especialista de calidad es responsable de mantener actualizada la base de datos de que se dispone en el Sitio Web. Para ello puede auxiliarse de la instrucción o manual de la base de datos.

7.2 Identificación y control de productos y /o servicios no conformes.

7.2.1 Los ejecutores de los diferentes procesos acorde a sus funciones, responsabilidades y autoridad inherentes a su cargo deberán:

- a) Medir y seguir el cumplimiento de los requisitos del producto/servicio durante las etapas apropiadas del proceso de realización del mismo acorde a las disposiciones planificadas y criterios de aceptación especificados, manteniendo la evidencia de conformidad correspondiente con dichos criterios.
- b) Detectar los productos/servicios no conformes, registrarlo en el Anexo OA-PG 2905.A2, quedando así identificados los mismos, y presentarla para su conocimiento, recepción y efectos al jefe de proceso que corresponde, en un término no mayor de 24 horas.

	MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS UNIÓN ELÉCTRICA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES	Cód.: OA-PG 2905 Rev.: 03 Página 5 de 11
---	---	---

7.2.2 El jefe de proceso y los jefes de laboratorio serán responsables de:

- a) Decidir inmediatamente, el tratamiento a seguir con los productos/servicios no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionados, que incluye una o más de las siguientes acciones:
- ✓ Tomar acciones (correcciones) para eliminar la no conformidad detectada.
 - ✓ Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por cliente.
 - ✓ Tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente (separación, contención, devolución, suspensión de provisión)
 - ✓ Informar al cliente.
 - ✓ Detener la realización de trabajos que generen productos no conformes, no conformidades, así como impactos negativos al medio ambiente y peligros para la seguridad y salud del trabajador.
 - ✓ Autorizar la reanudación de los trabajos, asegurándose previamente que cumplen con los requisitos del producto, del proceso y demás requisitos legales y reglamentarios aplicables.
 - ✓ Tomar acciones apropiadas cuando se detecte la no conformidad después de la entrega del producto/servicio o cuando ya ha comenzado su uso.
 - ✓
- b) investigar las causas

7.2.3 Todo ello deberá ser registrado en el Anexo OA-PG 2905.A2.

7.2.4 Es responsabilidad del jefe de proceso realizar el seguimiento de dichas acciones hasta su cumplimiento de forma eficaz, así como de verificar de nuevo la conformidad de un producto/servicio cuando ha sido objeto de corrección.

7.2.5 Los jefes de procesos tienen la responsabilidad de informar al especialista de gestión de calidad de su UEB o Dirección mensualmente, todos los datos concernientes al control de productos/ servicios no conformes (cantidad de productos/servicios no conformes detectados, tratamiento que se ha dado a cada uno, número de acciones tomadas y su estado de cumplimiento).

7.3 Identificación y control de No Conformidades del Sistema de Gestión.

7.3.1 Los jefes de procesos y el especialista de gestión de calidad tienen la autoridad y responsabilidad para detectar No Conformidades en el Sistema de Gestión, documentarlas, registrarlas en el OA-PG 2905 A1, informarlas, proponer acciones y dar seguimiento a las mismas. La No Conformidad, el análisis de las causas y las acciones necesarias para su eliminación serán registradas en la base de datos de no conformidades de que se dispone en el Sitio Web.



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
UNIÓN ELÉCTRICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2905
Rev.: 03 Página
6 de 11**

Los Jefes de proceso deberán investigar las causas (mediante análisis de la causa raíz) teniendo en cuenta el origen de la misma (interno o externo).

- 7.3.2 El Director General, funcional o de UEB tiene la responsabilidad y autoridad para definir las correcciones y acciones correctivas necesarias para tratar la No Conformidad y sus causas, asignar los recursos necesarios y exigir el cumplimiento de las mismas de forma eficaz.
- 7.3.3 Las No Conformidades, detectadas como resultado del análisis de la medición de la percepción de la calidad del servicio que recibe el cliente, se registrarán por el Especialista Principal del Centro Integral de Atención al Cliente (CIAC) en la base de datos de No Conformidades y las gestionará de conjunto con los jefes de procesos responsables de las mismas.
- 7.3.4 Para el tratamiento de las No Conformidades que se derivan de accidentes e incidentes laborales y ambientales se procederá según los procedimientos OA-PG 2901 y OA-PG 2910.

8. Registros.

- 8.1 OA-PG-2905.A1. Reporte de no conformidad
- 8.2 OA-PG 2905.A2. Nota de producto o servicio no conforme

9. Disposiciones finales.

- 9.1 Cuando las causas de una No Conformidades se origina dentro del área de responsabilidad que la identificó, el jefe de proceso es responsable del cumplimiento eficaz de las acciones acordadas.
- 9.2 Cuando las causas de una No Conformidades se originan fuera del área de responsabilidad que la identificó, es responsabilidad del jefe del proceso responsable de la causa, cumplir de forma eficaz las acciones acordadas e informar de su cumplimiento al jefe de Proceso del área afectada y al especialista de gestión de calidad.
- 9.3 Cuando no se cumple lo establecido en el párrafo anterior, el jefe de Proceso del área afectada lo comunica al especialista de gestión de calidad quien tiene la autoridad y responsabilidad de tomar acciones con el responsable del incumplimiento.
- 9.4 Cuando las condiciones específicas de cada dirección funcional de la Empresa y UEB lo permitan, todos los registros del presente procedimiento pueden estar en soporte digital.
- 9.5 Cuando los registros se mantengan en soporte papel, los registros mencionados se conservaran por dos años.

	<p style="text-align: center;">MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS UNIÓN ELÉCTRICA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES</p>	<p>Cód.: OA-PG 2905 Rev.: 03 Página 7 de 11</p>
---	--	--

- 9.6 En el caso de los laboratorios los registros deben ser conservados durante el periodo de vigencia de la acreditación otorgada.



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
UNIÓN ELÉCTRICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2905
Rev.: 03 Página
7 de 9**

OA-PG 2905.A1

Reporte de no conformidad

	Reporte de no conformidad		OA-PG 2905.A1
Proceso / área funcional	Dirección funcional o UEB	Requisito incumplido	No. RNC:
Detalles de la no conformidad:			
Detectado por:			Fecha:
Corrección con fecha y responsable:			
Acciones correctivas para eliminar causas con fechas y responsables:			
Cierre de la nota (comentario)		Nombre y firma	Fecha



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
UNIÓN ELÉCTRICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2905
Rev.: 03 Página
8 de 9**

Nota de producto o servicio no conforme

OA-PG 2905.A2

Área: (1)	Proceso: (2)
Descripción de la no conformidad del producto o servicio (3)	
Responsable del proceso: (4) Firma:	Fecha de reporte: (5)
Resultado de la investigación de la causa del producto o servicio no conforme (6)	
Tratamiento del producto o servicio no conforme (7)	
Acciones (8)	
Resultado de verificación del producto corregido: (9)	
Conforme <input type="checkbox"/>	No conforme <input type="checkbox"/>
Datos de cierre de la Nota (10.1)	
(10.2)	

Instrucciones de llenado:

- (1) Dirección, UEB, área, dpto., grupo, taller de origen de la nota.
- (2) Denominación del proceso donde se originó la nota.
- (3) Detallar la No Conformidad del producto de forma clara y precisa, basado en evidencias objetivas.
- (4) Nombre y apellidos del responsable del proceso que originó y gestionará la NoC.
- (5) Fecha de emisión de la nota de NoC.
- (6) Causas que originaron la ocurrencia de la NoC,
- (7) Especificar tratamiento a dar al producto / servicio no conforme según apartado 7.2.2 b).
- (8) Acciones correctivas para eliminar la(s) causa(s) que originaron el producto / servicio no conforme.
- (9) Conformidad o no del producto después de corregido. (Conforme o No conforme)

- (10.1) Nombre, apellidos y firma del jefe de proceso o responsable de certificar eficacia del tratamiento al producto y de las acciones ejecutadas.
- (10.2) Nombre, apellidos y firma del jefe de proceso o responsable de autorizar el uso, liberación o aceptación del producto / servicio bajo concesión por el cliente.



**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
UNIÓN ELÉCTRICA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

**Cód.: OA-PG 2905
Rev.: 03 Página
9 de 9**

OA-PG 2905. A3

DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORMES

- Si el TIU mensual por encima de los establecido.
- Si el 0,001% de la facturación (1 de cada mil facturas) presenta irregularidades respecto a lo establecido para sus categorías.
- Si el tiempo de respuesta a quejas, consultas, reclamos, excede el tiempo establecido
- Si más del 5 % de las solicitudes de servicio por encima del tiempo de respuesta establecido (10 días).
- Si la Tensión o la frecuencia nominal están fuera de los rangos normalizados
- Si se producen incidentes que afecten el servicio o sus clientes, debidos a problemas de seguridad en las instalaciones de la empresa.
- Si se producen incidentes que deterioren la seguridad y el medio ambiente de las instalaciones o lugares de trabajo de la empresa.
- Se utiliza una instrucción de calibracion no apropiada para el alcance previsto (Laboratorios).
- Se incumple la Instruccion de calibracion aprobada (Laboratorios).
- La calibracion fue realizada por personal no autorizada (Laboratorios).
- Las operaciones ejecutadas durante la calibracion no coinciden con la pactadas con el cliente (Laboratorios).
- El certificado de calibracion no cumple con las especificaciones (Laboratorios).
- Se incumple con el plazo de entrega u otro aspecto acordado con el cliente (Laboratorios).