Control de Cambios

Revisión	Fecha	Motivo
01	14/05/2024	Emisión inicial
02	27/05/2024	Cambio de registro y formulario a formulario de Google para observación de NC
03	15/05/2025	Actualización de formulario de Google a formulario de Microsoft y modificación de desarrollo
04	11/09/2025	Modificación formato y desarrollo según P-HPN-001

Objeto

Establecer la metodología para identificar, registrar, analizar, tratar y resolver las no conformidades detectadas en cualquier proceso de la organización, asegurando que se implementen las acciones necesarias para evitar su recurrencia y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.

Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las áreas, procesos, productos y actividades que se desarrollan en Grupo Halpern.

Glosario

- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de uno o más requisitos establecidos por normas, especificaciones, procedimientos internos, contratos o compromisos asumidos. Se manifiestan como una desviación respecto a lo esperado en un producto, proceso, servicio o sistema de gestión; y requieren tratamiento para prevenir su recurrencia.
- **Acción inmediata:** Medida adoptada para contener o mitigar los efectos de una NC.
- **Acción correctiva:** Acción implementada para eliminar la causa raíz de una NC.
- **Disposición:** Decisión tomada respecto a un producto, documento o proceso no conforme (reprocesar, liberar con concesión, descartar, etc.).
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de elementos interrelacionados utilizados para establecer la política, los objetivos y los procesos para lograr la calidad de los productos y servicios según la norma ISO 9001:2015.

Tipos de No Conformidades

- **Higiene y Seguridad:** Incumplimiento de normas, procedimientos o prácticas establecidas de Higiene y Seguridad en el trabajo, que puedan poner en riesgo la integridad física de las personas, el ambiente laboral o el cumplimiento legal.
- **Normativa:** Incumplimiento de un requisito establecido por una norma externa (ej. ISO, IRAM, IRAM 13351, leyes, reglamentos).
- **Procedimental:** Incumplimiento de procedimientos, instrucciones o políticas internas definidas por la organización para el desarrollo de sus procesos, afectando la estandarización, eficiencia o trazabilidad de las actividades.

- **Seguridad Patrimonial:** Incumplimiento de las normativas o disposiciones internas relacionadas con la circulación, acceso, señalización o control dentro del predio de la empresa, que puedan comprometer la seguridad de personas, bienes o instalaciones.
- **Ambiental:** Incumplimiento de requisitos legales, normativos o internos relacionados con la protección del medio ambiente, incluyendo la gestión de residuos, emisiones, uso de recursos o cualquier acción que pueda generar impacto ambiental negativo.
- **Producto:** Incumplimiento de los requisitos especificados por el cliente o por la organización respecto a las características, desempeño o calidad del producto entregado o recibido, afectando la satisfacción del cliente o la conformidad del resultado final. Pueden existir materias primas no conformes, productos internos o semielaborados no conformes y productos terminados no conformes.
- **Servicio:** Desviación detectada en la prestación de un servicio respecto a los requisitos establecidos (internos, contractuales, normativos o acordados con el cliente), que afecta su calidad, oportunidad, cumplimiento o satisfacción del usuario.

Desarrollo

1. Identificación

- **Persona que identifica una NC:** informa de inmediato al responsable del área en cuestión y al sector de Calidad y Mejora Continua (CMC); y registra la misma en el formulario online “Registro de No Conformidades” colocando toda la información según corresponda. Para acceder a dicho formulario se debe escanear el código QR disponible en el ANEXO I o acceder al siguiente enlace:

  https://forms.office.com/r/yBDAeey05X?origin=lprLink

  NOTA: Al enviar este formulario, se le notifica automáticamente por correo electrónico al sector de Calidad y Mejora Continua

- **Coordinador de CMC:** verifica la NC registrada en la base de datos que se genera desde el formulario. Registra la misma, dependiendo de su tipo, en el registro correspondiente y determina la gravedad de la NC, para así establecer los plazos para realizar el ACR del sector responsable.
  Los plazos correspondientes para presentar el ACR dependerá de la gravedad del desvío presentado, siendo los siguientes:
  - Muy grave: dentro de las 24 horas
  - Grave: 48 horas
  - Moderada: 1 semana
  - Leve: 10 días

  Da aviso por correo electrónico al responsable del sector involucrado a la NC, solicitándole el ACR en el plazo determinado y acciones inmediatas y correctivas

Registros aplicables

- **R-CMC-001 Registro de producto no conforme:** en el mismo se van a registrar todos aquellos desvíos asociados a PRODUCTOS, ya sea materia prima, producto intermedio o producto terminado.
- **R-CMC-002 Registro de desvíos de fabricación:** en el mismo se van a registrar aquellos desvíos relacionados al sistema de gestión de la fabricación de tuberías de PVC.

- **R-HPN-004 Registro de No Conformidades:** en el mismo quedaran registradas todas aquellas no conformidades generales que se detecten en todo Grupo Halpern, excluidas las del sistema de gestión de fabrica de tubos pvc y los productos no conformes, ya que tiene sus registros diferenciados

2. Tratamiento

- **Responsable del área:** aplica una acción inmediata o disposición temporal para contener o mitigar los efectos de la NC detectada.

3. Evaluación

- **Responsable del área:** analiza y evalúa la NC para determinar su impacto, alcance y las posibles causas subyacentes. Realiza un análisis de causa raíz (ACR) según la herramienta de 5 Por Qué correspondiente al formulario F- HPN-001. Ver ANEXO ll en el tiempo
- **Coordinador de CMC:** verifica el cumplimiento de los plazos y corrobora el ACR realizado.
  Si el ACR no se realiza, el sector CMC tomara las medidas pertinentes y lo comunica al responsable.
  Medidas pertinentes en caso de no cumplimiento:
  - Primera instancia, apercibimiento por escrito al responsable.
  - Segunda instancia, llamado de atención a la gerencia.
  - Tercera instancia, suspensión en caso de llegar al tercer apercibimiento.

4. Acciones

- **Responsable del área:** en base al ACR realizado anteriormente, define, establece e implementa acciones correctivas para abordar la no conformidad actual y eliminar la causa raíz identificada. Debe asignar responsables y plazos. Los plazos dependerán de la gravedad del desvío, de la inversión necesaria y complejidad para llevarla a cabo.

5. Verificación y Seguimiento

- **Coordinador de CMC:** realiza seguimiento sobre la implementación de las acciones correctivas tomadas para verificar la eficacia de estas y su conformidad con los objetivos establecidos.
  En caso de que las acciones tomadas no sean efectivas, se debe regresar con la actividad N°3 y verificar si la causa raíz determinada es la verdadera causante de la NC.
  Tras confirmar la efectividad de las acciones tomadas, el sector CMC cierra formalmente la NC y detalla el cierre en el registro correspondiente.

6. Mejora Continua

- **Coordinador de CMC:** realiza revisiones periódicas de las no conformidades registradas para identificar patrones o áreas de mejora. Genera indicadores sobre la gestión de las NC por sector y envía los mismos a cada uno de manera mensual.

ANEXO I

Formulario de Registro de No Conformidades

https://forms.office.com/r/yBDAeey05X?origin=lprLink



ANEXO II

F-HPN-001 Formulario 5 Por Qué

GRUPO Halpern	**FORMULARIO**	CÓDIGO	F-HPN-001
	ANÁLISIS DE CAUSA RAIZ	REVISIÓN	02
		VIGENCIA	30/9/2025

Fecha y Hora:		Sector:		Colaborador involucrado:	
Lugar:		Jefe de sector:		Maquinaria involucrada:	

Detalle de lo sucedido:

Evidencia:

Hipótesis: *(Seleccionar cual se considere)*	**Método**	**Maquinaria**	**Mano de obra**	**Medio ambiente**	**Materia prima**	**Otro**
¿Por qué sucedió esto? 1						
¿Por qué sucedió esto? 2						
¿Por qué sucedió esto? 3						
¿Por qué sucedió esto? 4						
¿Por qué sucedió esto? 5						

Causa Raíz:	
Acción inmediata:	

Acción Correctiva (para que no se vuelva a producir en el tiempo):	**Personal responsable de ejecutar acción correctiva:**	**Fecha de ejecución:**

Auditoria de verificación de cierre de acciones correctivas:

Firma y aclaracion de los involucrados en el análisis