

INDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA	3
4. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	4
5. RESPONSABILIDADES	5
6. DESARROLLO	5
6.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS	5
6.2. CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LAS INCIDENCIAS	5
6.3. TRATAMIENTO DE LAS INCIDENCIAS	6
6.3.1. Incidencias derivadas del proceso de prestación del servicio, del Sistema de Gestión o de Auditorías (internas y externas)	6
6.3.2. Incidencias derivadas de Reclamaciones, quejas o apelaciones	7
6.3.3. Incidencias derivadas Trabajo no conforme	9
6.4. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS INCIDENCIAS	9
6.5. TRATAMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA (OPORTUNIDADES DE MEJORA)	10
7. APÉNDICE	10
APÉNDICE 1 : GUIA PARA EL TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS ENAC	11
APÉNDICE 2 : ACCIONES REPARADORAS SOBRE INFORMES DE INSPECCION INCORRECTOS (DOC. RDE-17)	14

Revisiones del documento

Rev.	Fecha	Motivo de la revisión
3	11/10/2024	REVISIÓN GENERAL (reestructuración, nuevo formato, sustitución referencias de Navision por Calibry)
2	30/04/2019	ACTUALIZACIÓN RDE-17 Rev.2: - Apartado 6 Apéndice
1	05/11/2018	ADECUACIÓN COMENTARIOS ENAC: - Apartado 4 definiciones - Apartado 5.2.4 Reclamaciones, quejas o apelaciones - Apartado 6 Apéndice
0	29/06/2018	EDICIÓN ORIGINAL

Nota: Los cambios en la última revisión son indicados con una línea vertical en cada párrafo modificado

Aprobaciones de la última revisión

Elaborado	Revisado	Aprobado
Inmaculada Rico Coca Andrea Pérez Gómez	Ángel Lozano de Juan Julián Sánchez González	José Manuel Esteban López

1. OBJETO

El objeto de este Procedimiento consiste en establecer:

- El sistema de actuación para el control de las Incidencias producidas durante cualquier fase del desarrollo de la actividad de EUROCONTROL, con el fin de evitar que una baja de calidad del servicio pueda originar insatisfacción en el cliente.
- Describir la sistemática para implantar las Acciones Correctivas que eliminen las causas reales de la aparición de Incidencias, así como las Acciones Preventivas que puedan prevenir la aparición de futuras.
- Definir los criterios de actuación para el tratamiento de Trabajos No Conformes con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Incidencias y Trabajos No Conformes detectadas durante la aplicación del Sistema de Gestión, y a todas las Acciones Correctivas y Preventivas establecidas en relación con las actividades desarrolladas por las siguientes líneas de negocio y Sistema de Gestión:

- Seguridad Industrial (17020, 17024 y 17065)
- Metrología Legal (17020)
- Inspección Naval (17020 y 17065)
- DGT (17020)
- Medio Ambiente - Amianto (17020 y 17025)
- Acústica (17025)
- Inspección Industrial: Ensayos No Destructivos y Emisión Acústica (17025)

3. DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

Documentos Aplicables

- Manuales Operativos según normas de acreditación

Normativa de referencia

- Normas UNE-EN 17020, 17024, 17025 y 17065.
- NO-11 "No conformidades y toma de decisión".
- RDE-17 "Requisitos de acreditación OC"

4. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Incidencia: Cualquier actuación identificada en el desarrollo de las actividades profesionales de Eurocontrol que pueda suponer o haya supuesto un incumplimiento de los requisitos especificados, tanto en documentación externa aplicable (legislación, normativa técnica, especificaciones de cliente, etc.) como interna (Procedimientos operativos, circulares, etc.).

Nos referimos como incidencias a:

- ✓ **No conformidad mayor:** incumplimiento de cualquier requisito especificado en el Sistema de Gestión y que pueden cuestionar la competencia del personal, la validez del método o los resultados de la actividad.
- ✓ **No conformidad menor:** desviación puntual del Sistema de Gestión.
- ✓ **Comentario:** cualquier situación que de no resolverse puede dar lugar a una desviación en el futuro.
- ✓ **Oportunidad de mejora:** Cualquier acción que se identifique por personal de Eurocontrol o externo para la mejora de los servicios prestados y las actividades realizadas.
- ✓ **Reclamación:** Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir en ello.
- ✓ **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- ✓ **Apelación:** Solicitud de reconsiderar la decisión tomada.

Acción reparadora/inmediata: Acción encaminada a corregir de manera inmediata el efecto provocado por una desviación en el pasado (informes/certificados emitidos, etc.) pero sin eliminar la causa de la desviación..

Acción de contención: Acción encaminada a contener o paliar los efectos del problema detectado y evitar su recurrencia y en especial sus efectos sobre la emisión de informes/certificados acreditados hasta que se haya demostrado la implantación de la acción correctiva. Estas acciones pueden incluir controles adicionales, procesos de supervisión reforzados, restricciones temporales de uso en equipos o en cualificaciones del personal, etc.

Acción correctiva: Acción que se lleva a cabo para corregir un problema fuente de no conformidades con el fin de prevenir su recurrencia.

Acción preventiva: Acción que se lleva a cabo para controlar un problema fuente de no conformidades potenciales.

Acción de mejora: Acción que se lleva a cabo, tanto para corregir un problema, evitar que se produzca uno o mejorar los servicios prestados y las actividades realizadas. Engloba a las acciones preventivas y las oportunidades de mejora.

Producto / servicio no conforme: Aquél que incumple alguno de los requisitos que para él están especificados.

Trabajo no conforme: incumplimiento de los propios procedimientos de Eurocontrol o con los requisitos acordados con el cliente. Por ejemplo, incumplimiento de condiciones ambientales, resultados de procesos de aseguramiento de calidad, problemas con el equipamiento, etc.

5. RESPONSABILIDADES

ACCIÓN	RESPONSABLE
Detección incidencia	Cualquier trabajador de Eurocontrol
Registro de incidencias	Departamento Calidad
Análisis y evaluación/tratamiento de incidencias	Departamento Calidad / Dirección / Delegado/ Responsable de Calidad del área o línea afectada
Seguimiento y cierre de incidencias	Departamento Calidad

6. DESARROLLO

6.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

Las Incidencias pueden detectarse por distintas circunstancias como, por ejemplo:

- durante el proceso de prestación del servicio, por el propio personal que lo lleva a cabo o supervisa.
- derivadas del Sistema de Gestión (por ejemplo, tras la realización de las revisiones de Dirección, análisis de los Objetivos e Indicadores, análisis de la documentación del Sistema, revisión de procedimientos generales o técnicos de las líneas, ausencia de registros, etc.)
- durante la realización de auditorías (internas o externas).
- por los clientes privados y la administración competente, incluyendo sus quejas, apelaciones y reclamaciones.
- por los trabajos no conformes.

La persona que las detecte lo transmitirá a la Dirección de Calidad (directamente o a través de su Delegado/a y/o Director de Línea), quien decidirá la apertura de la correspondiente Incidencia.

6.2. CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LAS INCIDENCIAS

La Dirección de Calidad será la responsable de dar de alta la incidencia en la herramienta **Calibry** y categorizarla

según:

- su **gravedad** como:
 - No Conformidad mayor,
 - No Conformidad menor,
 - comentario,
 - oportunidad de mejora, y
- su **origen** como
 - apelación,
 - auditoría,
 - reclamación,
 - queja,
 - aseguramiento validez resultados,
 - sistema,
 - intercomparación,
 - revisión por la Dirección.

Una vez se ha categorizada la incidencia se registrará en Calibry la siguiente información:

- Referencia de la incidencia.
- Línea de Actividad involucrada en la incidencia y, si se conoce, el área afectada.
- Emplazamiento/s involucrado/s
- Proceso afectado: incumplimientos detectados referidos a requisitos técnicos, de gestión o del proceso de acreditación.
- Descripción del hallazgo.
- Responsable del seguimiento/registro (generalmente Dirección de Calidad) y de distribución (Dirección de Línea)

En el caso de las incidencias derivadas de los procesos de auditorías (interna o externa), estas se asociarán a la auditoría dado de alta en Calibry.

6.3. TRATAMIENTO DE LAS INCIDENCIAS

6.3.1. Incidencias derivadas del proceso de prestación del servicio, del Sistema de Gestión o de Auditorías (internas y externas)

Cuando se detecte una incidencia, la Dirección de Calidad junto con la Dirección Técnica y el resto del personal involucrado, elaborará un Plan de Acciones (PAC) donde buscarán todas las causas y consecuencias de ésta analizando que ha dado lugar a su incumplimiento, evaluando la extensión del

problema y procediendo a incluir el plan de acciones en Calibry en cuyo tratamiento se establece las acciones de contención, reparadoras/inmediatas, correctivas y/o el seguimiento de la eficacia con el que dar solución a la misma:

Se debe asegurar que disponen de la suficiente información que justifique un tratamiento en función del nivel de gravedad de la misma. Para ello, se puede aportar evidencias de la implantación desde cada una de las acciones o subiendo los documentos anexos al conjunto de la incidencia en Calibry.

Para el caso de Auditorías externas (ENAC), en función del tipo de tipo de evaluación, se establecen conforme a la NO-11, los siguientes plazos máximo de contestación, desde la fecha de recepción del Informe de auditoría:

TIPO DE AUDITORÍA	PLAZO MÁXIMO
Inicial / Ampliación	4 meses
Seguimiento / Reevaluación	30 días naturales *

**En caso de presentarse acciones de contención se presentarán evidencias de la implantación de las acciones correctivas propuestas en un plazo máximo de 3 meses.*

El Plan de Acciones Correctivas (PAC) presentado, es evaluado por el equipo auditor para determinar si a su juicio, el tratamiento dado a las no conformidades demuestra que se han resuelto los problemas. Dicha decisión se tomará en Acuerdo de Comisión del ENAC.

Nota: en el apartado Apéndices, se incluye una Guía para el correcto tratamiento de las incidencias derivadas de auditorías.

6.3.2. Incidencias derivadas de Reclamaciones, quejas o apelaciones

El Delegado o Director de Línea será el responsable de tramitar y solucionar las reclamaciones, quejas o apelaciones recibidas de los clientes, siendo la Dirección de Calidad la responsable de decidir sobre la apertura de la correspondiente Acción Correctiva como consecuencia del tratamiento de la reclamación, queja o apelación.

En función del tipo de incidencia, se clasificará en la herramienta informática Calibry como Reclamación, Queja o Apelación (Ver definiciones).

Las reclamaciones, quejas y apelaciones de clientes podrán ser recibidas tanto por escrito (correo electrónico, notificación o carta) como de forma verbal (llamada telefónica o en persona). No obstante, en el caso de ser recibidas de forma verbal para poder dar tramitación a la misma, se solicitará al cliente la formalización de dicha incidencia de forma escrita con el objeto de mantener inalterables los hechos

expuestos.

Una vez recibida formalmente la incidencia se dará acuse de recibo al interesado y se dejará constancia en la aplicación informática Calibry de la información recibida, motivo, fecha de presentación de la reclamación y especificando la línea a la que afecta. La Dirección de Calidad será la encargada de registrar su apertura en Calibry, así como de examinar el contenido y documentos aportados en primera instancia y determinar si está relacionada con la actividad implicada y en ese caso, realizar el análisis y tratamiento correspondiente.

Como segundo paso, el Delegado, el Director Técnico o el Responsable de Calidad, siempre que no hayan intervenido en la inspección objeto de la reclamación, queja o apelación, deberán contrastarlo con el expediente tramitado al cliente y pedir las aclaraciones oportunas a los técnicos de la empresa que hayan intervenido, consultando las implicaciones o repercusiones jurídicas que todo ello conlleve con el Departamento de Asesoría Jurídica.

El tratamiento de la reclamación, queja o apelación requiere de tomar decisiones sobre las acciones a llevar a cabo para darles respuesta en Calibry, siendo la estructura:

1. Un análisis de las causas en el que se ponga de manifiesto el conjunto de hechos que han dado lugar a los incumplimientos de los requisitos técnicos, de gestión o del proceso de acreditación por los que se interpone la reclamación, queja o apelación.
2. Como consecuencia se llevan a cabo unas acciones inmediatas o reparadoras, correctivas y/o un seguimiento de la eficacia que se reflejarán en la aplicación Calibry, buscando la resolución a dicha reclamación, queja o apelación. No obstante, en el caso que sea la Dirección de Calidad la encargada de emitir dicha resolución, antes de su emisión al interesado, deberá ser revisada por el Director Técnico.

Las reclamaciones deberán ser analizadas y llevar un tratamiento y seguimiento de las acciones al afectado en el plazo máximo de 1 mes a contar desde su presentación.

Siempre que sea posible, el delegado, Dirección Técnica o Dirección de Calidad, informarán al cliente sobre el progreso y el tratamiento de la reclamación, queja o apelación.

Una vez cerrada la incidencia, conforme a lo descrito en el punto 6.4, la Dirección de Calidad, notificará formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la misma a quien la presentó. De esta forma se asegura la independencia, ya que la decisión se comunicará por parte de personas que no participan en las actividades que originen la queja o apelación.

6.3.3. Incidencias derivadas Trabajo no conforme

La Dirección Técnica será el responsable de tratar y solucionar los Trabajos no conformes detectados, siendo la Dirección de Calidad la responsable de la apertura de la correspondiente Incidencia en Calibry.

La Dirección Técnica podrá determinar la detención o repetición de un trabajo o la retención de los informes si es necesario. Asimismo, será el responsable de autorizar la reanudación una vez solventado el Trabajo no conforme.

Las incidencias derivadas de trabajos no conformes se registrarán en la herramienta informática Calibry como Incidencia de Sistema.

El tratamiento conlleva un análisis de las causas y el impacto sobre los resultados previos, tomando una decisión sobre la aceptación del trabajo no conforme.

Se llevarán a cabo las acciones correctivas pertinentes como en cualquier otra no conformidad, que se procederá a registrar en Calibry. Dichas correcciones deben ser, en la medida de lo posible, inmediatas.

En caso de que el Trabajo no conforme se pueda dar in situ en el momento del ensayo (debido a equipamiento, condiciones ambientales, no cumplimiento de requisitos reglamentarios...), se deberá paralizar la actuación y comunicarlo de inmediato a la Dirección Técnica para que determine su reanudación o anulación, dejando constancia de ello en la hoja de campo correspondiente. No obstante, posteriormente se deberá tratar en Calibry como se ha indicado anteriormente.

La revisión y cierre de un trabajo no conforme será llevada a cabo por la Dirección Técnica, y en caso necesario se notificará al cliente la anulación del trabajo. Posteriormente, la Dirección de Calidad evaluará dicho cierre y procederá al cierre final en Calibry según lo descrito en el apartado 6.4.

6.4. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS INCIDENCIAS

La Dirección de Calidad es la responsable de realizar el control y seguimiento de la ejecución de las acciones planteadas en la fecha prevista.

Una vez realizadas todas las acciones previstas, la Dirección de Línea junto con la Dirección de Calidad, analizarán la eficacia de las acciones adoptadas y, si éstas han sido eficaces, la Dirección de Calidad procederá al cierre de la incidencia u Oportunidad de Mejora, fechando y señalando la casilla correspondiente en Calibry.

Si fuera necesario y si considerará oportuno, tras realizar el análisis de las acciones llevadas a cabo se podrían actualizar los riesgos y oportunidades asociados, así como la inclusión de cambios en el Sistema de Gestión relacionado con la incidencia.

Desde la Dirección de Calidad se realizará un control y seguimiento del correcto tratamiento de la incidencia (análisis, acciones, eficacia, etc.) teniendo la responsabilidad final del cierre de la incidencia. Dicho control quedará reflejado en la herramienta Calibry con el cierre final de la incidencia y la fecha.

6.5. TRATAMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

Las acciones de mejora tienen como finalidad evitar que potenciales problemas (que pudieran desencadenar en una No Conformidad o un No Conforme) lleguen a ocurrir, o establecer medidas para mejorar los procesos implantados en la Organización. Estas acciones pueden tener su origen basado en experiencias previas o sugerencias recibidas (de empleados, proveedores, colaboradores, clientes, etc)

El tratamiento no se incluye en este procedimiento, ya que éstas se tienen en cuenta para la mejora de cara a prevenir un posible riesgo, incluyéndose en el procedimiento de retroalimentación del cliente, oportunidad de mejora y satisfacción (DD/P·GEN·MEJ).

7. APÉNDICE

APÉNDICE 1 : GUIA PARA EL TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS ENAC

ANÁLISIS DE CAUSAS

Es el proceso que se debe seguir para descubrir e identificar la causa o causas que originaron la desviación.

La causa de una no conformidad es la razón que la origina, es decir, el “por qué” se ha dado la no conformidad. En ningún caso es el propio requisito que se incumple.

P.e. si la no conformidad es que se ha utilizado un procedimiento obsoleto, la causa no es que se usen documentos obsoletos, sino que se están utilizando estos documentos.

El análisis de causas debe:

- Ser tan profundo como sea necesario, con el fin de identificar cada uno de los motivos (causas) que originaron el problema que dio lugar a la desviación.
- Nota: este proceso no debe limitarse a los hechos detectados en la auditoria, debido al carácter muestral y puntual de la misma, siendo responsabilidad de la entidad ampliar la investigación tanto como sea preciso.
- Dar respuesta a preguntas como: ¿Qué ha sucedido?, ¿Dónde? ¿Cómo? ¿desde Cuándo? Para poder concluir con el “por qué”.
- Huir de causas del tipo: “error puntual”, “error humano”, etc., a menos que se tengan evidencias que justifiquen dichas conclusiones, como por ejemplo un análisis de extensión muy profundo que las justifique.
- Estar documentado e incluir la justificación de las diferentes investigaciones llevadas a cabo por la entidad.

El análisis de causas depende del resultado de análisis de extensión, ya que de este resultado pueden surgir nuevas líneas de investigación o interpretación de los hechos que den lugar a la modificación de la causa.

Realizar un buen análisis de causas es fundamental para emprender buenas acciones correctivas.

Se debe comprobar que el análisis de causas:

- Ha sido suficientemente profundo, según los resultados del análisis de extensión del problema.
- Ha tenido en cuenta situaciones similares o relacionadas
- Ha identificado las causas que han dado lugar a la desviación y que son las necesidades para resolver el problema y evitar que vuelva a ocurrir.
- Ha entrevistado, si es el caso, a las distintas partes involucradas
- Justifica y documenta las decisiones que se han tomado a lo largo de este proceso
- Obtiene respuestas al porqué ha sucedido la desviación.

ANÁLISIS DE LA EXTENSIÓN

Análisis que se realiza para encontrar el conjunto de aspectos que pueden estar afectados por el problema detectado.

Se tiene que evaluar si la desviación detectada se ha producido en otros ámbitos.

El análisis de extensión persigue comprobar si el problema detectado en la no conformidad se da en otros campos, otro personal, etc. NO es solo identificar las consecuencias de la no conformidad. Además, se debe justificar la necesidad y el alcance del análisis de la extensión para que dé confianza en que se ha realizado adecuadamente.

Si no está muy clara la causa de la no conformidad, deberá revisar en que puntos se ha podido manifestar ésta, teniendo en cuenta todos aquellos procesos en los que influya directa o indirectamente. Si por lo contrario tiene identificadas posibles causas, pero no ha concluido cuál de ellas puede ser, el determinar que partes se han visto afectadas y cuales no (análisis de la extensión) puede ayudar a detectar cual es la causa.

Si de forma extraordinaria, se ha concluido que la causa de la no conformidad se ha debido a un fallo u error puntual, se aportará justificando la extensión que demuestra este resultado.

Compruebe qué en el análisis de extensión se ha evaluado si la no conformidad:

- Ha tenido repercusión en los resultados de actividades acreditadas realizadas con anterioridad,
- Ejemplo: informes de ensayo o inspección emitidos, certificados de sistemas, productos o personas concedidos.
- Se ha acotado el tiempo en el que se ha producido la no conformidad y sus consecuencias.
- Se repite en otros recursos (personal, equipos, actividades subcontratadas, etc.) o en otros aspectos (métodos de evaluación de la conformidad, sistema de gestión) que por su naturaleza compartan con el detectado la posibilidad de error.
- Ejemplo: si el fallo detectado es la ausencia o la incorrecta calibración de un equipo, se deberá revisar el resto de los equipos, si se refiere a una inadecuada actuación del auditor/inspector/analista, se deberán evaluar el resto de sus actuaciones y las de aquellos que han sido cualificados con el mismo sistema etc.
- Se ha producido en otras localizaciones geográficas (distintos emplazamientos, delegaciones o en actividades in situ)

ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas establecidas deben:

- Ser coherentes con las causas identificadas
- Ser capaces de eliminar las causas y evitar que el problema vuelva a suceder
- Ser concretas, precisas y que expliquen suficientemente la acción a realizar por si mismas.

Las evidencias adjuntas de las acciones correctivas:

- Deben demostrar que dichas acciones han sido definidas e implicadas.
- Deben demostrar a su vez que el problema ha sido resuelto y que éste no se vuelva a repetir.
- No deben usarse para completar la descripción de la acción correctiva. La evidencia sirve para demostrar que una acción se ha implantado, pero no para sustituir la descripción y explicación de

la acción que se ha realizado.

Se comprobará que las acciones correctivas:

- Son claras y autoexplicativas
- Van dirigidas a eliminar las causas de la no conformidad
- Evitan la repetición del problema
- Están implantadas y se han adjuntado las evidencias que lo demuestran.

Nota: Aportar evidencias

ACCIONES DE CONTENCIÓN

No es obligatorio realizar siempre acciones de contención, sino que son una vía de solución que puede utilizarse en que aquellas desviaciones en las que no se tiene tiempo de implantar las acciones correctivas en el plazo establecido para el envío del Plan de acciones.

Las acciones de contención son cualquier acción encaminada a contener el problema destacado y evitar que se siga repitiendo hasta que se haya implantado la acción correctiva (y por consiguiente se hayan podido enviar a ENAC las evidencias de su implantación).

Las acciones de contención presentadas deben incluir una explicación de que las acciones se han establecido y justificación de por qué son útiles para contener el problema.

Compruebe que las acciones de contención:

- Garantizar a corto plazo (antes de poder tener implantada la acción correctiva) que se elimina el problema y que se evita que siga ocurriendo. Por ejemplo: evitar que se sigan emitiendo informes incorrectos.
- Cubren también problemas en otras actividades acreditadas, otras áreas geográficas, etc, que se hayan detectado como resultado del análisis de extensión.

Nota: aportar evidencias

ACCIONES REPARADORAS

Son cualquier acción encaminada a corregir de manera inmediata el efecto provocado por una No Conformidad en el pasado (informes/certificados emitidos, etc.)

La entidad debe realizar acciones reparadoras, si estas son necesarias, según el resultado del análisis de extensión del problema realizado. En el caso de no ser necesarias se debe justificar por qué.

Nota: las acciones reparadoras pueden necesitar varias acciones. P.e. si un equipo está fuera de calibración puede ser necesario identificar el equipo, revisar los expedientes en los que se ha usado el equipo, etc.

Las acciones reparadoras enviadas deben incluir las acciones identificaciones y evidencias que demuestren que se han realizado.

Cuando la No Conformidad pone en cuestión la validez técnica de informe/certificados o cuando se ha hecho un uso indebido de la marca de ENAC, la entidad debe plantearse la necesidad de emitir modificaciones de los informes o informar de lo ocurrido a los clientes afectados.

Compruebe que las evidencias de las acciones reparadoras:

- Son completas y permiten demostrar a ENAC que el problema en todos los casos ha sido corregido.

Nota: aportar evidencias

EVIDENCIAS

Una vez analizadas las causas, extensión y consecuencias de una no conformidad y redactada la acción correctiva y reparadora a tomar, se debe pensar que documentos o registros aportan confianza en que la no conformidad ha sido resuelta y en que, en su caso, se ha actuado sobre las consecuencias.

- Dentro de los propios documentos adjuntados, en la medida de lo posible se deberían identificar las partes relativas a las evidencias.
- Deben enviarse solamente los documentos necesarios
- Es importante que se expliquen códigos o acrónimos usados y, en el caso de las hojas de cálculo, que sea posible verificar las fórmulas.

APÉNDICE 2 : ACCIONES REPARADORAS SOBRE INFORMES DE INSPECCION INCORRECTOS (DOC. RDE-17)

Estas instrucciones solamente aplican a las actuaciones como Organismo de Control de Instalaciones (OCI), es decir a la línea de Seguridad Industrial.

Cuando durante una auditoría se identifique una No Conformidad Mayor que cuestione la validez técnica de las inspecciones ya realizadas, bien sea porque los registros asociados a la inspección lo hayan puesto de manifiesto o porque la entidad no disponga de los registros necesarios para demostrar su validez, el Auditor Jefe informará al OC al respecto indicando que la desviación está afectada por lo contemplado en el punto 4.1 del RDE-17

En base a ello, el OC deberá aportar en el PAC correspondiente evidencias de:

- Análisis e identificación de todas las inspecciones afectadas por la No Conformidad, es decir aquellas en las que la entidad no está en disposición de reafirmar la validez técnica de la decisión tomada y que por consiguiente deben ser repetidas. La entidad debe aportar justificación en cada caso.
- Que realice comunicación fehaciente a la Administración competente de la acción correctora que debe adoptar como consecuencia de los errores detectados, así como de la anulación de los certificados incorrectamente emitidos y, por tanto, de la necesidad de repetición de las inspecciones o controles

correspondientes.

- Que realice comunicación fehaciente a los clientes afectados de la anulación de los certificados emitidos y, por tanto, de la necesidad de repetición de las inspecciones o controles realizados.
- Compromiso por parte del organismo de control de repetir las inspecciones en un plazo que se determine salvo que el titular de la instalación o producto afectado se oponga a ello. En el caso de que al organismo de control se le suspenda temporalmente la acreditación, deberá comprometerse a realizarla cuando se produzca el levantamiento de dicha suspensión, siempre que no se haya realizado ya la inspección por otro organismo de control o que el titular de la instalación o producto afectado se niegue a ello.