

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES	
PC (G) 830		
Página 1 de 3		

1. OBJETO

El objetivo de este procedimiento es describir la sistemática a seguir cuando se detecta una No conformidad durante la realización de las actividades sujetas al Sistema de Calidad y establecer las acciones a desarrollar para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales que puedan surgir al aplicar el Sistema de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las No Conformidades que puedan aparecer en cualquiera de las actividades sujetas al Sistema de Calidad de **AMG**, sean reales o potenciales.

3. DOCUMENTACIÓN

<u>DEL SISTEMA</u>		<u>OTROS</u>
MC	Manual de Calidad de AMG	ISO 9001:2008 Capítulo 8.3
PC(G)	Acciones correctoras	
RG 830-01	Informe de No Conformidad	ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

4. DESARROLLO

4.1. Detección de la No-Conformidad

La detección de una no-conformidad puede llegar mediante una de las siguientes circunstancias:

Se detecta la deficiencia por una anomalía en la realización de un procedimiento por el personal que las realiza.

Se detecta la deficiencia mediante la inspección o control realizado.

Se detecta la deficiencia mediante quejas o reclamaciones de los clientes.

Se detecta las deficiencias mediante auditorías internas o externas o revisiones del Sistema a cargo de la dirección.

4.2. Comunicación de la Conformidad

Una vez detectada la no-conformidad, la persona que la detecta se encarga de comunicárselo vía verbal, email o por escrito al responsable del área afectada.

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES	
PC (G) 830		
Página 2 de 3		

4.3. Determinación de las causas

El siguiente paso a realizar será describir correctamente la no-conformidad y determinar las posibles causas. Es responsabilidad del responsable del área afectada efectuar dicha operación.

4.4. Elaborar Informe de No Conformidad

El responsable del área afectada, una vez identificadas las causas, debe cumplimentar correctamente el **RG(G) 830-01 Informe de No-Conformidad** indicando el tipo de causas. Se enviara copia del informe, preferentemente via email, al Responsable de Calidad

4.5. Tratamiento y seguimiento de la No-Conformidad

El responsable del área afectada, deberá, a continuación, decidir el tratamiento adecuado para dicha deficiencia. Es decir:

- Las acciones pertinentes que se deben tomar.
- El plazo de resolución de dichas acciones.
- Los responsables de llevar a cabo dichas acciones.

En el caso de que se necesite abrir una acción correctora dicha acción se realizará de acuerdo con el **PC 850 Acciones Correctoras**.

Determinado el tratamiento adecuado para la no-conformidad, el Responsable de area deberá realizar el seguimiento de la resolución de la no-conformidad y decidir si el tratamiento llevado a cabo es efectivo o no: En caso afirmativo, se procederá al cierre del "Informe de No-Conformidad". De lo contrario, se deberá abrir otro "Informe de No-Conformidad" nuevo con referencia al anterior.

4.6. Cierre de la No-Conformidad

En el caso de que el tratamiento realizado para la no-conformidad sea efectivo, el Responsable de area deberá cumplimentar correctamente el Informe de "No-Conformidad" indicando correctamente la fecha de cierre así como la causa del cierre. Se enviara copia del informe, preferentemente via email, al Responsable de Calidad

4.7. Seguimiento de las No-Conformidades

A partir de la información recibida por los diferentes departamentos de la empresa, el RC realizará su seguimiento y control, realizando las estadísticas y recopilaciones de datos que estime oportuno de cara a las revisiones del SGC.

El registro de las No-Conformidades será archivado y guardado por el Responsable de Calidad, por un tiempo mínimo de un año.

Fecha aprobación: 00-00-0000	PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES	
PC (G) 830		
Página 3 de 3		

5. ANEXOS

Diagrama