

<b>PANADERÍA RULL, S. L.</b>	<b>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</b>	P-RUL-09 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 1 de 5
----------------------------------	--	---

CUADRO DE CONTROL		
EMITIDO Y REVISADO POR:		APROBADO POR:
Nombre:		Nombre:
Dpto.:		Dpto.:
Firma:		Firma:
Fecha:		Fecha:
REVISIONES		
Rev. anterior	Fecha	Causa de revisión

**INDICE**

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Descripción.
  - 4.1. Definiciones.
  - 4.2. Identificación de No Conformidades.
  - 4.3. Emisión de Informes de No Conformidad.
  - 4.4. Tratamiento de No Conformidades.
5. Anexos.

<b>PANADERÍA RULL, S. L.</b>	<b>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</b>	P-RUL-09 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 2 de 5
----------------------------------	--	---

## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática a seguir en **PANADERIA RULL** para el tratamiento de las No Conformidades de forma que se cumplan los requisitos especificados en el punto 8.3 de la norma ISO 9001:2000.

## 2. ALCANCE

El campo de aplicación de este procedimiento se extiende a todas aquellas actividades que incidan en la calidad de los servicios y productos que **PANADERÍA RULL** ofrece a sus clientes.

## 3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión de la Calidad Cap. 8.
- **P-RUL-04** *Compras.*
- **P-RUL-10** *Acciones Correctivas y Preventivas.*
- **P-RUL-14** *Auditorías Internas de Calidad.*
- **P-RUL-15** *Revisión del Sistema de Calidad*

## 4. DESCRIPCION

### 4.1.- DEFINICIONES.

- **No Conformidad:** Falta de cumplimiento de los requisitos especificados. Comprende la desviación, anomalía o inexistencia de algún elemento del Sistema de Calidad.
- **Acción Reparadora:** Medida establecida de forma inmediata para solucionar un problema concreto.
- **Acción Correctiva:** Medida tomada para rectificar condiciones adversas a la calidad y evitar su repetición eliminando la causa del problema.

### 4.2.-IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES.

Las causas de No Conformidades en **PANADERÍA RULL** pueden ser las siguientes:

- 1- **Producción:** La identificación de un producto no conforme en **PANADERÍA RULL** puede ocurrir en las siguientes situaciones:
  - Durante el proceso de fabricación de productos.
  - Durante las inspecciones establecidas a lo largo del proceso productivo.

<b>PANADERÍA RULL, S. L.</b>	<b>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</b>	P-RUL-09 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 3 de 5
----------------------------------	--	---

Los productos no conformes se segregan del resto, en una *zona de productos no conformes*, hasta que se adopte la Acción Reparadora correspondiente.

- 2- Anomalía del Proveedor:** Se trata de anomalías detectadas durante la Gestión de Compras tras realizarse las inspecciones pertinentes (Ver **P-RUL-04** *Gestión de Compras*).

Los productos no conformes son identificados claramente como tales y segregándolos del resto, en una *zona de productos no conformes en recepción*, hasta que se adopte la Acción Reparadora correspondiente.

- 3- Anomalía del Sistema:** Se puede identificar una No Conformidad cuando se produce una situación anómala de los procesos que afecten a la calidad, manifestada por la desviación con los requisitos definidos en los diferentes procedimientos de **PANADERÍA RULL** o bien porque se considere que el sistema establecido no es el óptimo.

- 4- Auditorías Internas:** Las desviaciones detectadas durante las auditorías motivarán la emisión de informes de No Conformidad por el Responsable del Dpto. de Calidad o auditor correspondiente (ver **P-RUL-14** *Auditorías Internas de Calidad*).

- 5- Reclamaciones de Clientes:** Las reclamaciones de clientes pueden dar lugar a No Conformidades. La importancia de éstas o el criterio del Responsable de Calidad, Director Comercial y/o Director Gerente determinará la emisión o no del *Informe de No Conformidad* (F-09/01).

- 6- Logística / Almacén:** Las desviaciones detectadas durante los procesos de logística o control de almacén pueden dar lugar a No Conformidades (ver **P-RUL-06** *Logística* y **P-RUL-08** *Control de Almacén*).

Todo el personal de **PANADERÍA RULL** debe dar cuenta de la existencia de No Conformidades comunicando dicha anomalía a su mando inmediato si existe o directamente al Responsable de Calidad.

#### **4.3.- EMISIÓN DE INFORMES DE NO CONFORMIDAD.**

El *Informe de No Conformidad* (F-09/01) es emitido por los Responsables de los Departamentos o bien por el Responsable de Calidad bajo su iniciativa o por comunicación de la persona que identifique la irregularidad.

En dicho informe se consignan los siguientes datos:

- Nombre y departamento de quien identificó la No Conformidad.
- Fecha en la que se identificó.
- Firma de quien emite el Informe.
- Causa de su identificación: Incidencia en producción, anomalía del proveedor (se anota nombre del proveedor), anomalía del sistema, auditorías internas,

<b>PANADERÍA RULL, S. L.</b>	<b>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</b>	P-RUL-09 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 4 de 5
----------------------------------	--	---

reclamaciones de clientes (se anota el nombre del cliente) o incidencia en logística/almacén.

- Descripción de la No Conformidad.

A continuación anotará la No Conformidad en el *Listado de Informes de No Conformidades* (F-09/02) donde se cumplimentan los siguientes apartados:

- Fecha.
- Nº de la No Conformidad (ver apartado 4.4. del presente procedimiento).
- Tipo de No Conformidad (1, 2, 3, 4, 5 o 6 según se trate de Anomalía en Producción, Anomalía del proveedor, Anomalía del Sistema, Auditorías Internas, Reclamaciones de clientes respectivamente) o incidencia en Logística / Almacén.
- Nº de Acción Correctiva, si procede.

El *Listado de Informes de No Conformidades* (F-09/02) permite controlar todas las No Conformidades producidas anualmente y será mostrado y analizado en la reuniones anuales para la revisión del sistema de Calidad (ver **P-RUL-15** *Revisión del Sistema de Calidad*).

#### **4.4.- TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES.**

El Responsable de Calidad numera el *Informe de No Conformidad* (F-09/01) mediante un número correlativo de tres dígitos seguido de barra y las dos últimas cifras del año en curso. Cada año se reinicializa la numeración de No Conformidades.

Toda No Conformidad lleva asociada una Acción Reparadora, es decir, se toma una medida de forma inmediata para solucionar el problema en concreto. La Acción Reparadora será adoptada por el Responsable del Departamento afectado y Responsable de Calidad, pudiendo intervenir otro departamento de la empresa si el caso así lo requiere.

El Responsable de Calidad anota en el *Informe de No Conformidad* el coste aproximado que produce la No Conformidad y la Acción Reparadora tomada en el caso que pueda ser evaluado.

Además de la Acción Reparadora adoptada, la No Conformidad puede dar lugar a la emisión de una Acción Correctiva, tanto para las incidencias producidas durante la producción, como para cualquier otra anomalía producida, de forma que se estudie la causa del problema y se tomen acciones determinadas para evitar que vuelva a repetirse dicha No Conformidad. La decisión de abrir la Acción Correctiva la tomará el Responsable del Dpto. de Calidad y/o Responsable del Dpto. afectado (ver **P-RUL-10** *Acciones Correctivas y Preventivas*). En el *Informe de No Conformidad* se anota el número de Acción Correctiva que se abre correspondiente a dicha No Conformidad.

Si la No Conformidad no lleva Acción Correctiva, el *Informe de No Conformidad* se cerrará cuando se verifique por parte del Responsable de Calidad el

<b>PANADERÍA RULL, S. L.</b>	<b>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</b>	P-RUL-09 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 5 de 5
----------------------------------	--	---

cumplimiento de la Acción Reparadora adoptada y el conseguimiento de su objetivo. Para ello firmará y fechará su cierre. Además se anota en el *Listado de No Conformidades* F-09/02 la fecha de cierre.

Los *Informes de No Conformidad* se consideran registros de calidad y se archivan en el Dpto. de Calidad ordenados por número de emisión.

## 5. **ANEXOS**

- *Informe de No Conformidad* F-09/01
- *Listado de Informes de No Conformidades* F-09/02