
	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

Página 1

PRD-8.3
CONTROL DE
PRODUCTO/SERVICIO
NO CONFORME

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mayo 04	Mayo 04	Mayo 04
Responsable calidad o Concejal responsable área o Jefe de Departamento	Responsable calidad o Concejal responsable área	Alcalde-Presidente


DISTRIBUCIÓN DE COPIAS	ALC ADJ URB S.CIU.	GI SECR I.FOND RR.HH.	B.SOC F.	JUV CUL	O.S. ENCAR EMU	M.A.	MUJ ED.
	4	4	2	2	3	2	2

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

Página 3

INDICE

	CONTROL DE REVISIONES PRD.8.3 _____	2
1.	OBJETO. _____	4
2.	ALCANCE Y FECHA DE ENTRADA EN VIGOR. _____	4
3.	METODOLOGÍA. _____	4
3.1.	Generalidades. _____	4
3.2.	Control de las No Conformidades. _____	5
3.2.1	Identificación de las No Conformidades. _____	5
3.2.2	No Conformidades en la recepción de productos _____	6
3.2.3	No conformidad en el proceso de realización de actividad. _____	6
3.2.4	No Conformidad en los dispositivos de verificación y medición. _____	6
3.2.5	No Conformidad en la documentación. _____	7
3.3.	Documentación de las No Conformidades. _____	7
3.4.	Evaluación de las No Conformidades. _____	7
3.5.	Examen y disposición de los productos No Conformes. _____	7
3.5.1	Aceptar la No Conformidad. _____	7
3.5.2	Resolución de la No Conformidad. _____	8
3.5.3	Rechazar el producto/servicio No Conforme. _____	8
3.6.	Tratamiento de las No Conformidades. _____	8
4.	EJECUCIÓN. _____	9
5.	RESPONSABILIDADES. _____	9
6.	DOCUMENTACIÓN APLICABLE. _____	10
7.	ANEXOS. _____	10
	Informe de No Conformidad. _____	11
	Etiqueta de No Conformidad. _____	12
	D.F. PRD 8.3 Control producto / servicio No Conforme. _____	13

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

Página 4

1. OBJETO.

El objeto de este procedimiento es definir las actuaciones a llevar a cabo tan pronto se detecten servicios que no cumplan, o puedan no cumplir, los requisitos especificados describiendo el sistema para el tratamiento de las No Conformidades.

2. ALCANCE Y FECHA DE ENTRADA EN VIGOR.

Este procedimiento es de aplicación a todos los equipos y procesos de la Corporación que puedan afectar a la calidad de los servicios a realizar.

Este procedimiento regula las acciones a desarrollar para solucionar las No Conformidades detectadas o los indicios de posibles No Conformidades para prevenir su desarrollo como No Conformidad.

Se presta especial atención a las de carácter reiterativo, y que por tanto requieren un análisis que determine las causas que lo originan, para su eliminación definitiva.

Entrará en vigor en el momento de la distribución, una vez aprobado definitivamente.

3. METODOLOGÍA.

3.1. Generalidades.


Este procedimiento pretende evitar que se utilice durante el proceso productivo o que se entregue al cliente, de forma no intencionada cualquier servicio/producto no conforme con los requisitos especificados y evitar el coste de su proceso.

Para la buena práctica, es conveniente el trabajo en equipo de todos los departamentos afectados, mediante las personas responsables de los mismos a nivel técnico y/o político, según proceda.

Personas o departamentos afectados.

Todos los departamentos son susceptibles de usar este procedimiento, en base a sus no conformidades, o mediante el cambio en sus procesos como consecuencia de mejoras efectuadas en los mismos o en otros de carácter general.

Flujo de información.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

Página 5

La información será tanto horizontal como vertical, tanto interna o externa a los departamentos afectados, sobre todo en lo referente a propuestas de cambios que afecten a procesos definidos o en trámite de aprobación, así como en lo referente a comunicación de No Conformidades, dando cuenta de ello al responsable de calidad de la Corporación, a través del coordinador de calidad responsable en el departamento.

Registro.

De todas las acciones de control para prevenir las No Conformidades se elevará notificación para su registro en el registro de Control de No Conformidades, así como en el propio registro de No Conformidad del departamento, negociado, sección, servicio o área según estipule su proceso de trabajo.

En cada área, servicio, negociado o sección se designará a un responsable de tenencia y custodia del archivo de control de no conformidad, que será el mismo que para las acciones correctivas y preventivas definido en el PRD 8.5.2-8.5.3. "Acciones correctivas y preventivas".

3.2. Control de las No Conformidades.


3.2.1 Identificación de las No Conformidades.

Las No Conformidades son identificadas:

- En auditorías internas del propio Ayuntamiento.
- En auditorías externas de clientes o de algún organismo certificador o entidad de la Administración (por ejemplo el Tribunal de Cuentas).
- En revisiones realizadas al Sistema de Gestión de Calidad.
- En reclamaciones de clientes.
- En la ejecución de los procesos.

La No Conformidad puede generarse:

- En la recepción de productos/servicios.
- En el proceso de realización de alguna actividad.
- En los dispositivos de verificación y medición.
- En la documentación.
- Otras.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

3.2.2 No Conformidades en la recepción de productos

La persona que detecte la No Conformidad en la recepción de productos / servicios que provienen del proveedor o de otro acopio correspondiente, informa a su Jefe Superior, y este al coordinador de calidad del área Responsable de Calidad, procediendo al etiquetado si procede, del producto No Conforme y procediendo a su registro, dando aviso de la No Conformidad, de acuerdo con el PR-7.4 Proceso de Compras, que forma parte del Manual de Calidad. El Responsable de Calidad, iniciará un parte de No Conformidad, de acuerdo con el PRD 8.5.2-8.5.3 Acciones correctivas y preventivas, del Manual de Calidad.

Si es posible, los separa del resto, dejándolos momentáneamente en el lugar previamente definido hasta resolver la no conformidad. Deberá identificar dicho producto, con una etiqueta con las palabras NO CONFORMIDAD.

De dicho aspecto, también deberá dar cuenta, a la vez, al Jefe de Compras para que proceda en consecuencia, de acuerdo con el PR-7.4 Proceso de Compras.

3.2.3 No conformidad en el proceso de realización de actividad.

La persona que detecte la No Conformidad en el proceso de una actividad, informa a su jefe superior, el cual lo comunicará, a través del coordinador de calidad del área al Responsable de Calidad, describiendo la No Conformidad, e identifica los elementos afectados, en su caso, con una etiqueta con las palabras NO CONFORMIDAD.


Si la actividad es urgente, o con fecha límite, y no existe tiempo material para realizar todo el proceso marcado por el Manual, se realizará la corrección provisional correspondiente, indicando dicha corrección al Responsable de Calidad del Ayuntamiento (RCA).

Sin menoscabo de lo indicado en el párrafo anterior, la No Conformidad dará lugar a la apertura de acción correctiva de acuerdo con el PRD 8.5.2-8.5.3 del Manual de Procedimientos Documentados y, si es procedente, por parte del Responsable de Calidad, registrando la No Conformidad y la acción correctiva provisional, para su posterior estudio e incorporación al procedimiento o proceso.

3.2.4 No Conformidad en los dispositivos de verificación y medición.

La persona que detecte la No Conformidad en los dispositivos de verificación y medición, informa a su jefe superior, el cual informa al Responsable de Calidad a través del coordinador de calidad del área, describe la No Conformidad e identifica los dispositivos afectados de acuerdo con lo establecido en el PR 7.6 "Control de equipos de medición y seguimiento".

El Responsable de Calidad procede a cumplimentar el informe de No Conformidad correspondiente.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

3.2.5 No Conformidad en la documentación.

La persona que detecte la No Conformidad en la documentación, informa a su jefe superior, quien informa al Responsable de Calidad a través del coordinador de calidad del área, y es éste quien cumplimenta el correspondiente registro "Informe de No Conformidad", adjuntando el documento donde ocurre la No Conformidad.

3.3 Documentación de las No Conformidades.

Cualquier No Conformidad detectada en el Ayuntamiento se documenta cumplimentando el correspondiente Informe de No Conformidad, que se emite en original y copias.

El responsable de cumplimentar el Informe, el Responsable de Calidad, es quien se encarga de su control, pudiendo encargar la redacción del mismo al responsable del departamento que ha generado o detectado la No Conformidad, según estime conveniente en base a los conocimientos necesarios. En ambos casos, el Responsable de Calidad se queda con una copia, quedándose el original en poder del responsable de subsanar la No Conformidad.

3.4 Evaluación de las No Conformidades.

La evaluación de las No Conformidades las lleva a cabo el Responsable de Calidad, sólo o con los Coordinadores de Calidad del área o Servicio afectado, realizando las consultas que considere pertinentes.


Si el Responsable de Calidad, junto con los departamentos consultados, considera necesario por la envergadura o por los conocimientos especializados de la No Conformidad detectada la realización de un "Estudio de acción correctiva", debe indicar esta circunstancia en el informe de No Conformidad correspondiente y procede de acuerdo con lo indicado en el PRD 8.5.2-8.5.3 Acciones correctivas y preventivas.

3.5 Examen y disposición de los productos No Conformes.

Una vez analizada la No Conformidad por el Responsable de Calidad, junto con el departamento implicado, se indica en el Informe de No Conformidad la solución propuesta.

3.5.1 Aceptar la No Conformidad.

El departamento afectado que colocó la etiqueta de NO CONFORMIDAD, procede a retirarla, o eliminar las palabras NO CONFORMIDAD, en su caso y colocar en su lugar la palabra

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

Página 8

ACEPTADO y lo comunica al Responsable de Calidad, que procede a cerrar el Informe de No Conformidad, indicando los motivos de aceptación y archivándolo.

3.5.2 Resolución de la No Conformidad.

En este caso se llevará a cabo las acciones correctivas propuestas.

Una vez solucionada la No Conformidad, el departamento afectado retira la etiqueta correspondiente y coloca las nuevas, comunicándolo al Responsable de Calidad.

El Responsable de Calidad procede a cerrar el Informe de No Conformidad.

3.5.3 Rechazar el producto/servicio No Conforme.

El departamento afectado es responsable de que el producto rechazado no sea utilizado por el Ayuntamiento, comunicándolo al Responsable de Calidad, y colocando la palabra RECHAZADO en dicho producto y almacenando estos productos en el lugar correspondiente donde están los rechazos.

En el caso de tratarse de un servicio, esta opción sólo será posible si la actividad que cubre el servicio no se ha realizado. En caso contrario, de existir fianza, el Ayuntamiento se incautará de la misma, de acuerdo a los principios legales que rigen las contrataciones. Si el rechazo es parcial, se realizará un pago parcial por los servicios realizados conforme a requisitos, de ser achacables sólo al adjudicatario.

3.6. Tratamiento de las No Conformidades.


El tratamiento de las No Conformidades lo realizan el departamento afectado y el Responsable de Calidad, conjuntamente con el coordinador de calidad del área.

Si no es necesario el Estudio de Acción Correctiva, el departamento afectado, en coordinación con el Responsable de Calidad deciden la acción correctiva y plazo, la documentan en el Informe de No Conformidad, y controlan su realización.

Si la actividad es urgente, o con fecha límite, y no existe tiempo material para realizar todo el proceso marcado por el Manual, se realizará la corrección provisional correspondiente, indicando dicha corrección al Responsable de Calidad.

Una vez finalizado el tratamiento, el Responsable de Calidad procede al cierre del Informe de No Conformidad de la siguiente forma:

- Comprueba que el tratamiento ha sido adecuado mediante verificación.
- Notifica el cierre a los departamentos que pudieran resultar afectados.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

Página 9

- Procede a archivar la documentación.

4. EJECUCIÓN.

La ejecución se desarrollará de acuerdo a lo indicado en el apartado de 3. Metodología.

Debido a las diversas formas de actuar en cada caso, se ha preferido incluir todo el proceso en el mismo apartado, para evitar confusiones en su aplicación.

5. RESPONSABILIDADES.


Cualquier miembro de la Corporación, con funciones laborales, es responsable de comunicar a su inmediato superior la existencia de las no conformidades que detecte. En general, todo el personal debe informar de cualquier irregularidad.

Los responsables de cada departamento con el coordinador de calidad del área son responsables de:

- La identificación, separación de la No Conformidad de las Conformes.
- Poner en práctica el tratamiento de la No Conformidad que determina el Responsable de Calidad.

El Responsable de Calidad es responsable de:

- Gestionar el tratamiento de las No Conformidades detectadas según se indican en el presente procedimiento.
- Estudio de las No Conformidades detectadas consecuencia de las auditorías del sistema o de las No Conformidades detectadas.
- Determinar en colaboración con el departamento afectado el origen de la No Conformidad, y propone la acción correctiva o abre el Estudio de Acción Correctiva, según se detalla en el PRD 8.5.2-8.5.3 Acciones Correctivas y Preventivas.
- Registro, cierre y archivo de los Informes de No Conformidades en la carpeta correspondiente (formato papel o magnético).

	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13</p>
<p align="center">S.G.C.</p>	<p align="center">Nombre de Ayuntamiento</p>	<p align="center">Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004</p>

Página 10

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.


- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.
- Manual de Calidad del Excmo. Ayuntamiento de XXXXX.
- Manual de procedimientos del Excmo. Ayuntamiento de XXXXX.
- PRD 8.5.2-8.5.3 Acciones correctivas y preventivas.

7. ANEXOS.

Informe de No Conformidad (INC)


Etiqueta de producto No Conforme.


D.F. PRD 8.3 Control producto / servicio No Conforme.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

Página 11

Informe de No Conformidad.

	INFORME DE NO CONFORMIDAD (INC) PRD-8.3 Nombre Ayuntamiento	INC n° Mayo 2004
La No Conformidad afecta a:		
No Conformidad detectada por:		
Área:	Servicio:	Negociado:
Sección:		
Fecha:		
Informe elaborado por:		
Firma	Fecha	
Descripción de la No Conformidad:		
Requisitos o documento incumplido:		
Solución propuesta:		
Acciones correctivas:		
Aprobación Dirección Facultativa	Aprobación por	
Plazo propuesto:	Responsable de las acciones correctivas.	
Cierre de la No Conformidad		
Firma	Fecha	

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

Página 12

Etiqueta de No Conformidad.

Etiqueta color amarillo.

**PRODUCTO
NO CONFORME**


Asunto:

Fecha.

**Incidencia nº
Nº Pedido/documento:**

EQUIPO:

Firma

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-8.3: CONTROL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 13
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-8.3 Mayo 2004

D.F. PRD 8.3 Control producto / servicio No Conforme.

