

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.3-1
		PAGINA: 1 de 7 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN:21/06/04
TITULO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES		

INDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA
- 4.- RESPONSABILIDADES
- 5.- DESARROLLO
 - 5.1.- Documentación de las no conformidades
 - 5.2.- Tratamientos de no conformes
- 6.- ARCHIVO
- 7.- REFERENCIAS
- 8.- ANEXOS

REVISION	FECHA	REVISADO	APROBADO	MODIFICACIONES
0	21/06/04			

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.3-1 PAGINA: 2 de 7 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN:21/06/04
TITULO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES		

1.- OBJETO.

El presente procedimiento tiene por objeto establecer el sistema para la gestión de los productos no conformes con objeto de que no puedan, incluso inadvertidamente, ser utilizados ni enviados a los clientes productos que no cumplan con los requisitos especificados.

2.- ALCANCE.

Se aplica a todas las No Conformidades detectadas en:

- El sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprovechamientos de materias primas y/o auxiliares.
- Instalaciones en proceso.
- Instalaciones acabadas.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Manual de Calidad de **La Organización**
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.3-1 PAGINA: 3 de 7 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN:21/06/04
TITULO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES		

4.- RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de todo el personal de **La Organización** comunicar al Jefe de Calidad las No Conformidades, tanto en los productos como en el Sistema de Calidad, detectadas para que éste las pueda documentar, proponer soluciones y comprobar la eficacia de las mismas.

El Jefe de Calidad es responsable de supervisar la aplicación de este procedimiento y del cierre de las No Conformidades.

5.- DESARROLLO.

El objetivo más importante del Sistema de Gestión de Calidad de **La Organización** es prevenir la aparición de elementos no conformes, pero, en caso de que aparezcan, es fundamental detectarlos con la mayor rapidez posible y tratarlos de la forma más adecuada, evitando que lleguen al cliente.

Cuando un miembro de **La Organización** tiene conocimiento de una No Conformidad, en base a las inspecciones realizadas tanto a los materiales provisionados como a los productos durante todo el proceso productivo, lo pone en conocimiento del Jefe de Calidad.

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.3-1 PAGINA: 4 de 7 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN:21/06/04
TITULO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES		

5.1.- DOCUMENTACION DE LAS NO CONFORMIDADES.

El Jefe de Calidad, ante el conocimiento de una No Conformidad abre un “Parte de No Conformidad” (Anexo I) en el cual describen ésta. En el caso que dicha No Conformidad aparezca en la recepción de material, se utiliza la “Ficha de Proveedores” (IR-POC-06.02) para documentarla.

Posteriormente, tras consultar con el personal de los Departamentos implicados en la aparición de esta No Conformidad, propone la acción encaminada a resolverla estableciendo, además, el plazo estimado para su puesta en práctica.

Transcurrido este plazo de tiempo, el Jefe de Calidad comprueba la eficacia de la acción propuesta, la documenta, cierra y archiva el “Parte de No Conformidad”. En caso contrario abrirá un nuevo “Parte de No Conformidad”, gestionándolo de forma análoga al anterior.

5.2.- TRATAMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES.

Los productos no conformes se apartan y se les coloca una etiqueta de “Producto No Conforme” (Anexo II) de color amarillo. El Jefe de Calidad, tras abrir el correspondiente “Parte de No Conformidad”, decide su uso futuro entre las siguientes alternativas, indicando el responsable de llevarlas a cabo:

- **Acceptar:** Se informa al cliente del hecho ocurrido con el producto, documentándolo en caso de ser una condición contractual. Si finalmente es aceptado se le retira la identificación como no conforme y sigue su curso normal dentro del proceso productivo.

En el caso de unidades de montaje se anota la aceptación de ésta en el registro de inspección aplicable.

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.3-1 PAGINA: 5 de 7 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN:21/06/04
TITULO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES		

- **Rechazar:** Se le segrega definitivamente cambiándole la etiqueta de Producto No Conforme por otra de “Producto Rechazado” de color rojo (Anexo III), devolviéndoselo a la mayor brevedad al proveedor o colocándolo en la zona identificada a tal efecto.

En el caso de unidades de montaje se anota el rechazo de ésta en el registro de la inspección aplicable.

- **Reparar:** La persona que se encuentra realizando el montaje continua la ejecución hasta conseguir su conformidad con los requisitos especificados de acuerdo con las indicaciones establecidas por el Jefe del Departamento Técnico.

Tras la reparación el elemento es inspeccionado para verificar su conformidad.

El resultado de la inspección se anota en el registro de inspección aplicable.

Una vez que el elemento es conforme se le retira la identificación de no conformidad.

- **Otras:** Como pueden ser el reprocesado o la reclasificación para otras aplicaciones.

Los productos en espera de resolución o rechazados no podrán ser utilizados.

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.3-1 PAGINA: 6 de 7 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN:21/06/04
TITULO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES		

6.- ARCHIVO.

El Jefe de Calidad es el encargado del registro y archivo de los “Partes de No Conformidad”.

Todos los “Partes de No Conformidad” son Registros de Calidad y serán conservados durante un periodo mínimo de cuatro años. Estos serán guardados en archivadores y clasificados cronológicamente.

Se numeraran del siguiente modo:

XX/YY/ZZ

Donde:

XX: N° de Obra, en el caso de informes relativos a obras específicas. En caso contrario aparecerá el número 0

YY: N° Correlativo y que comienza a principio de año.

ZZ: Dos últimos dígitos del año.

El original de este procedimiento será archivado por el Jefe de Calidad.

La distribución y archivo de este documento está sujeto al procedimiento POC-4.2 “CONTROL DE LA DOCUMENTACION”.

7.- REFERENCIAS.

	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD	Nº: POC-8.3-1 PAGINA: 7 de 7 Nº REVISION: 0 FECHA EMISIÓN:21/06/04
TITULO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES		

Este procedimiento está relacionado con la Sección 8.3 del Manual de la Calidad.

8.- ANEJOS.

Siguen a continuación, como Anexos, los formatos normalizados citados en este procedimiento. Dichos formatos están identificados con el procedimiento, se corresponden con las últimas hojas y se encuentran a tamaño real.

Anexo I.- Parte de No Conformidad.

Anexo II.- Etiqueta de Producto No Conforme

Anexo III.- Etiqueta de Producto Rechazado.