

| | | |
|------------|--|------------------------|
| ECV | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | Revisión: 00 |
| | | Fecha: 26/07/06 |
| | | Página: 1 de 1 |

PGC017: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

| CONTROL DE MODIFICACIONES | | |
|---------------------------|----------|----------------------------|
| REVISIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
| 00 | 26-07-06 | Creación del Procedimiento |
| | | |

| | | |
|------------------------|------------------------|----------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Responsable de Calidad | Responsable de Calidad | Gerente |
| | | |

| | | |
|------------|--|------------------------|
| ECV | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | Revisión: 00 |
| | | Fecha: 26/07/06 |
| | | Página: 2 de 2 |

ÍNDICE

Página

| | |
|---|----------|
| <i>1. – OBJETO.....</i> | <i>3</i> |
| <i>2. – ALCANCE</i> | <i>3</i> |
| <i>3. – REFERENCIAS.....</i> | <i>3</i> |
| <i>4. – DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</i> | <i>3</i> |
| <i>5. – DESCRIPCIÓN</i> | <i>3</i> |
| <i>6. – ANEXOS</i> | <i>7</i> |
| <i>7. – REGISTROS.....</i> | <i>8</i> |

| | | |
|------------|--|------------------------|
| ECV | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | Revisión: 00 |
| | | Fecha: 26/07/06 |
| | | Página: 3 de 3 |

1. – OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es describir la sistemática establecida en la ECV para el tratamiento de las No conformidades que puedan surgir derivadas de la aplicación del SGC (auditorias internas, informes de satisfacción del cliente, reclamaciones de clientes,...), así como para el control de los productos utilizados o realizados que resulten no conformes con los requisitos especificados, evitando su evolución de forma inadvertida en el proceso productivo.

2. – ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la totalidad de las actividades ejecutadas por la ECV que afecten a la calidad, así como a todos los productos que se incorporan al proceso productivo de la ECV que afecten a la calidad de los productos realizados.

3. – REFERENCIAS

Sección 8.3. del Manual de Calidad.

4. – DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

INC: Informe de No Conformidad.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

5. – DESCRIPCIÓN

En la ECV las No Conformidades pueden generarse, entre otras, en las siguientes situaciones:

- Reclamaciones de los clientes. En este caso no se levantará el correspondiente informe de no-conformidad, al generarse el pertinente informe de reclamación, aunque el tratamiento a seguir sea análogo.
- Información sobre no conformidades de proveedores (productos comprados defectuosos, plazos incumplidos, etc.)
- Incumplimientos del SGC.

| | | |
|------------|--|------------------------|
| ECV | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | Revisión: 00 |
| | | Fecha: 26/07/06 |
| | | Página: 4 de 4 |

- Auditorias internas y externas de calidad.
- Información sobre no conformidades de productos.
- El resto de los registros de calidad.

No conformidades generadas por los proveedores

En el caso de productos comprados, la persona que detecte la No Conformidad lo pondrá en conocimiento del Responsable de Producción que la identificará y rellenará el albarán con las anotaciones pertinentes. Se entregará al Responsable de Calidad, por si procediese apertura del correspondiente INC, además de realizar el seguimiento del proveedor según lo descrito en el procedimiento PGC010 “Control de proveedores”.

No se registrarán aquellas No Conformidades que se puedan evitar mediante ajustes normales del proceso, bastando en estos casos los datos recogidos en los registros de las inspecciones o de los controles.

Durante la realización de auditorias internas

En la ECV se tiene establecido una sistemática de trabajo para la realización de auditorias internas, para así verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones definidas en el SGC, y por otra, para evaluar la efectividad de dicho sistema.

De la realización de auditorias internas se generarán No-conformidades, como no cumplimiento sistemático o parcial de alguno de los requisitos contenidos en el Sistema de Calidad que afectan o puedan afectar a la calidad del servicio o producto, al cliente o al cumplimiento del Sistema.

Este no cumplimiento, se registrará en el consiguiente informe de No-conformidad, levantándose por parte del Responsable de Calidad, el cual, junto con el resto de responsables de las áreas afectadas evaluarán la necesidad de modificar la realización de alguna etapa, o incluso la apertura de una acción correctiva.

Durante la ejecución del trabajo

La persona que detecte la No Conformidad lo pondrá en conocimiento del Responsable de Producción que la identificará y rellenará el “Informe de No

| | | |
|------------|--|------------------------|
| ECV | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | Revisión: 00 |
| | | Fecha: 26/07/06 |
| | | Página: 5 de 5 |

Conformidad (INC)” (Anexo I). El Responsable de Producción enviará dicho Informe al Responsable de Calidad proponiéndole las medidas que considere oportunas, siendo el Responsable de Calidad quién decidirá sobre su necesidad.

En caso de que durante la ejecución de algún elemento se detectara un producto no conforme se actuará levantando el correspondiente INC y el Responsable de Calidad procederá a actuar de una de las siguientes maneras:

- Dará por apto el producto previa contrastación con el Responsable de Producción.
- Utilizará dicho elemento para otras aplicaciones.
- Desechará el artículo o elemento realizado.

De cualquiera de estas acciones quedará constancia en el correspondiente INC levantado al efecto.

Durante la entrega o duplicado del producto

La persona que observe la No Conformidad informará de la misma al Responsable de Calidad, el cual actuará según lo descrito en el punto anterior, procediendo a levantar la No Conformidad correspondiente.

Tratamiento de los Informes de No Conformidad:

La persona que detecte una no conformidad puede cumplimentar un Informe de No Conformidad, o notificársela al Responsable de Calidad para que lo cumplimente, en el que especificará lo siguiente:

- la descripción de la no conformidad
- la investigación de la causa de la no conformidad y el resultado de dicha investigación
- las acciones inmediatas tomadas dentro de su ámbito de responsabilidad
- la fecha de la detección
- su nombre y su firma

El Responsable de Calidad analizará y evaluará los Informes de No Conformidad para comprobar la importancia de la desviación que presentan con

| | | |
|------------|--|------------------------|
| ECV | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | Revisión: 00 |
| | | Fecha: 26/07/06 |
| | | Página: 6 de 6 |

respecto a los requisitos especificados.

Para este análisis podrá consultar a las áreas de la ECV que estime oportuno para aclaraciones al respecto.

Realizado el análisis, si se trata efectivamente de una no conformidad, la dará de alta y especificará:

- El código del Informe de No Conformidad, cuando se genere.
- La causa de la no conformidad (real o potencial).
- Las acciones correctivas o preventivas necesarias para su solución (ver PGC016 “Acciones Correctivas y Preventivas”)
- Los responsables de la ejecución de las acciones.
- La fecha prevista para su realización.
- La firma del Responsable de ejecutar la acción.

| | | |
|------------|--|------------------------|
| ECV | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | Revisión: 00 |
| | | Fecha: 26/07/06 |
| | | Página: 8 de 8 |

7. - REGISTROS

| REGISTRO | UBICACION | PERIODO DE RETENCION | RESPONSABLE DE ARCHIVAR |
|----------------------------------|-----------------|----------------------|-------------------------|
| INFORME DE NO CONFORMIDAD (R024) | DPTO DE CALIDAD | 3 AÑOS | RESPONSABLE DE CALIDAD |

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.