

| | | |
|-----------------|--|--|
| KTKAN SL | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | P-KTN-06 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 1 de 6 |
|-----------------|--|--|

| CUADRO DE CONTROL | | |
|--------------------------------------|-------|--------------------------|
| EMITIDO Y REVISADO POR: | | APROBADO POR: |
| Nombre: Fernando Madrid Ramos | | Nombre: |
| Dpto.: Calidad | | Dpto.: Gerencia |
| Firma: | | Firma: |
| Fecha: Enero 2009 | | Fecha: Enero 2009 |
| REVISIONES | | |
| Rev. anterior | Fecha | Causa de revisión |
| | | |
| | | |
| | | |

INDICE

| | |
|--|--------|
| 1. Objeto | Pág. 2 |
| 2. Alcance | Pág. 2 |
| 3. Referencias | Pág. 2 |
| 4. Descripción | Pág. 2 |
| 4.1. Definiciones | Pág. 2 |
| 4.2. Identificación de No Conformidades | Pág. 3 |
| 4.3. Emisión de Informes de No Conformidad | Pág. 4 |
| 4.4. Seguimiento y Cierre de No Conformidades | Pág. 5 |
| 5. Formatos | Pág. 6 |

| | | |
|----------|--|--|
| KTKAN SL | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | P-KTN-06 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 2 de 6 |
|----------|--|--|

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática a seguir en **KTKAN SL** 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 que **KTKAN SL** ofrece a sus clientes.

3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión de la Calidad Cap. 8.
- P-KTN-03 Gestión de Compras.
- P-KTN-07 Acciones Correctivas y Preventivas.
- IT-KTN-04.7 Mantenimiento de Maquinas/Equipos, Vehículos y Control de Almacén.
- P-KTN-08 Auditorías Internas de Calidad.

4. DESCRIPCIÓN

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.

| | | |
|------------------------|---|---|
| <p>KTKAN SL</p> | <p>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p> | <p>P-KTN-06 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 3 de 6</p> |
|------------------------|---|---|

4.2.-IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES.

Las causas de No Conformidades en **KTKAN SL** pueden ser las siguientes:

1- Incidencias en el Servicio: La identificación de un servicio no conforme en **KTKAN SL** puede ocurrir en las siguientes situaciones:

- Durante el proceso de prestación del servicio (Elaboración de Cuadros Eléctricos, Mantenimiento, Asesoramiento Técnico en el Control de Obras, etc...)
- Durante las inspecciones establecidas a lo largo del proceso de prestación del servicio.

Los productos no conformes serán identificados claramente como tales, colocándoles una etiqueta con la leyenda Producto No Conforme y / o segregándolos del resto en una zona destinada para tal efecto, 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-KTN-03 *Gestión de Compras*).

Los productos no conformes serán identificados claramente como tales, colocándoles una etiqueta adhesiva con la leyenda Producto No Conforme y / o segregándolos del resto en una zona destinada para tal efecto , 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 **KTKAN SL** 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-KTN-08, Auditorías Internas de Calidad).

| | | |
|----------|--|--|
| KTKAN SL | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | P-KTN-06 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 4 de 6 |
|----------|--|--|

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, Jefe de Oficina Técnica y/o Gerencia determinará la emisión o no del *Informe de No Conformidad* (F-06/01).

6- Logística / Almacén: Las desviaciones detectadas durante los procesos de logística o control de almacén pueden dar lugar a No Conformidades (ver IT-KTN-04.7 Mantenimiento de Maquinaria / Equipos, Vehículos e Instalaciones y Control de Almacén)

Todo el personal de **KTKAN SL** 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 Responsable de Calidad es quien emite El *Informe de No Conformidad* (F-06/01), bajo su iniciativa, o por comunicación de los Responsables de las distintos Departamentos.

El Responsable de Calidad identifica el *Informe de No Conformidad* (F-06/01) mediante un número correlativo de tres dígitos seguido de barra y de las dos últimas cifras del año en curso. Cada año se reinicializa la numeración de No Conformidades.

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 el servicio, anomalía del proveedor (se anota nombre del proveedor), anomalía del sistema, auditoria interna, reclamaciones de clientes (se anota el nombre del cliente) o incidencia en logística / almacén.
- Descripción de la No Conformidad.

El Responsable de Calidad anota en el *Informe de No Conformidad* (F-06/01) el coste aproximado que produce la No Conformidad y la Acción Reparadora tomada en el caso que pueda ser evaluado.

| | | |
|----------|--|--|
| KTKAN SL | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | P-KTN-06 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 5 de 6 |
|----------|--|--|

4.4.- SEGUIMIENTO Y CIERRE DE NO CONFORMIDADES.

A continuación anotará la No Conformidad en el *Listado de Informes de No Conformidades* (F-06/02) 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 Prestación del Servicio, Anomalía del proveedor, Anomalía del Sistema, Auditorías Internas, Reclamaciones de clientes o incidencia en Logística / Almacén respectivamente).
- Descripción breve de la No Conformidad.
- Nº de Acción Correctiva, si procede.

El *Listado de Informes de No Conformidades* (F-06/02) permite controlar todas las No Conformidades producidas anualmente y será mostrado y analizado en las reuniones anuales para la revisión del sistema de Calidad (ver el apartado 5.4 del Manual de Gestión de Calidad de **KTKAN SL**, *Revisión del Sistema de Calidad*), permitiendo de este modo tomar las Acciones Correctivas / Preventivas que se consideren oportunas por la Gerencia.

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 prestación del servicio, 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-KTN-07, Acciones Correctivas y Preventivas). En el *Informe de No Conformidad* (F-06/01) 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 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-06/02 la fecha de cierre.

| | | |
|----------|--|--|
| KTKAN SL | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES | P-KTN-06 EDICIÓN 1 REVISIÓN FECHA ENERO 2009 Página 6 de 6 |
|----------|--|--|

Los *Informes de No Conformidad* (F-06/01) se consideran registros de calidad y se archivan en el Dpto. de Calidad ordenados por número de emisión, en dos carpetas diferentes dependiendo de su estado (informes abiertos e informes cerrados) para un mejor seguimiento de las No Conformidades.

Además, se establece **el INDICE NO CONFORMIDADES:**

$$\frac{n^{\circ} \text{ No.Conformidades.en.reclamaciones.y.procesos.x.10}^6}{\text{importe.facturado}}$$

Para poder evaluar la incidencia de las NC a final del ejercicio y poder comparar con los anteriores y futuros.

Quedará reflejado en el listado de NO Conformidades

5. **ANEXOS**

- *Informe de No Conformidad* F-06/01
- *Listado de No Conformidades e Índice NC* F-06/02