

**5.3.10. NG-05: “Procedimiento para la gestión de las no conformidades y acciones correctoras en la actividad de AEFON”**

<b>AEFON</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON</b>	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 1 de 11
--------------	--	--

**ÍNDICE**

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA Y APLICABLE
4. ABREVIATURAS UTILIZADAS
5. DEFINICIONES
6. RESPONSABILIDADES
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
8. DIAGRAMA DE FLUJO
9. REGISTROS
10. SOPORTE INFORMÁTICO
11. ANEXOS

Copia: <input type="checkbox"/> Controlada N°: ----- <input type="checkbox"/> No controlada: -----  Asignada a: -----  Fecha de envío: -----
---

	Preparado por:	Aprobado por:	Conforme Garantía de Calidad:
Nombre Cargo	Agustín Malet Raga Técnico de Garantía de Calidad	Coordinador Técnico del Organismo Notificado	Director Garantía de Calidad
Firma			
Fecha	Febrero- 03	Febrero- 03	Febrero- 03

<b>AEFON</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 2 de 11
--------------	---	--

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

REV.	FECHA	PÁRRAFO	MODIFICACIÓN REALIZADA
0	Febrero- 03	Todos	Emisión inicial

<b>AEFON</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 3 de 11
--------------	--	--

## **1. OBJETO.**

Este procedimiento tiene por objeto establecer un sistema documentado para controlar las no conformidades detectadas durante las Auditorías, tanto internas como externas, así como las anomalías detectadas en los procesos de evaluación de la conformidad, que permita conocer en todo momento el estado de las mismas y su posterior corrección, mediante las oportunas acciones correctoras.

## **2. ALCANCE.**

Todos los servicios de evaluación de la conformidad contemplados dentro del sistema de calidad de AEFON.

## **3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA Y APLICABLE.**

### **3.1. Documentación de referencia:**

Manual de Calidad de AEFON.

### **3.2. Documentación aplicable:**

GG.09: "Procedimiento de realización de Auditorías internas".

## **4. ABREVIATURAS UTILIZADAS.**

No aplicable

## **5. DEFINICIONES.**

**No conformidad:** Una desviación en características, documentación o Procedimientos que hacen la calidad de un producto, servicio o actividad indeterminada o inaceptable.

**Acción correctora:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto, o cualquier otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, de un defecto o cualquier otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.

## **6. RESPONSABILIDADES.**

El Coordinador Técnico es responsable de analizar y gestionar las no conformidades (anomalías) que surjan como consecuencia de la actuación del personal de AEFON y del personal involucrado en el proceso de evaluación que puedan afectar a otras actuaciones similares, y aquellas que puedan surgir como consecuencia de las supervisiones periódicas.

Los Auditores de AEFON son responsables de informar al Coordinador Técnico sobre aquellas anomalías detectadas en el transcurso de una auditoría.

<b>AEFON</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON</b>	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 4 de 11
--------------	--	--

Garantía de calidad es responsable del seguimiento de las acciones correctoras y preventivas acordadas como consecuencia de las no conformidades detectadas en Auditorías, tanto internas como de clientes, ENAC o la Administración.

## **7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

### **7.1. Control de las no conformidades detectadas por el Equipo Auditor y por todo el personal de AEFON.**

El Auditor, o cualquier persona de AEFON, que en el curso de su cometido detecte una anomalía o carencia en los Procedimientos establecidos, la recogerá de la manera más detallada y completa posible y se la presentará al Coordinador Técnico.

El Coordinador Técnico analizará estas observaciones y, cuando lo estime oportuno, abrirá un Informe de no conformidad, documentándolo según el anexo I de este Procedimiento.

El Coordinador Técnico se reunirá con Garantía de calidad para establecer la acción correctora para corregir las desviaciones. Garantía de calidad, de acuerdo con el Coordinador Técnico, hará un seguimiento adecuado para comprobar la implantación y la adecuación de la acción correctora propuesta.

En caso de que el Coordinador Técnico considere necesario la repetición parcial de la Auditoría se lo comunicará al Equipo Auditor para que revise los puntos relevantes. Los resultados de esta nueva Auditoría quedarán reflejados en el mismo Informe de Auditoría. Se hará mención a esta repetición en el Informe de no conformidad.

El Coordinador Técnico es el responsable de la gestión de la acción correctora y del cierre del Parte de no conformidad y de su archivo como Registro de Calidad.

Mediante las Auditorías internas, Garantía de calidad verificará la correcta gestión y cierre de este tipo de Partes de no conformidad.

### **7.2. Control de no conformidades en Auditorias, internas y externas.**

Las no conformidades detectadas en el transcurso de una Auditoria se documentan y recogen por el Auditoror Jefe en el Informe de la auditoria, cumplimentando el Parte de no conformidad del Anexo 2.

Una vez realizado el Informe, el Coordinador Técnico establece las acciones correctoras para corregir las desviaciones. Garantía de calidad hará un seguimiento adecuado para comprobar la implantación y la adecuación de la acciones correctoras propuestas.

El seguimiento de las acciones correctoras se realiza a través de los Partes de no conformidad abiertos en las Auditorías internas. En Auditorías externas no se abre un Parte de no conformidad interno, pero se toma acción y se hace un seguimiento de la aplicación.

La no conformidad se cierra de forma inmediata mediante la aportación de la documentación justificativa (con independencia de la comprobación que se realice en la siguiente Auditoría periódica o mediante una Auditoría extraordinaria si fuese necesario).

<b>AEFON</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON</b>	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 5 de 11
--------------	--	--

Garantía de calidad realiza un seguimiento del cierre de los Partes de no conformidad abiertos, y una activación de aquellos cuyos plazos de aplicación caducan (según formato Anexo 3), informando a las partes afectadas.

Este registro (Anexo 3) es único y general para todas las demás actividades de EF.

### **8. DIAGRAMA DE FLUJO.**

No procede

### **9. REGISTROS.**

REGISTROS	RESPONSABLE DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Partes de no conformidad	Coordinador Técnico	3 años
Seguimiento de cierre de no conformidades (Anexo 3)	Garantía de Calidad	5 años

### **10. SOPORTE INFORMÁTICO**

Este procedimiento está realizado en: **Word 2000**

Se encuentra almacenado en: **Red Local**

**G:\común\calidad\procedim\mecanico\notificado\NG-05**

### **11. ANEXOS**

Anexo 1: Parte de no conformidad (caso 1º)

Anexo 2: Parte de no conformidad (caso 2º).

Anexo 3: Seguimiento de cierre de no conformidades (caso2º)

<b>AEFON</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 6 de 11
--------------	--	--

## ANEXO 1

**Parte de no conformidad (caso 1º)**

<b>AEFON</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 7 de 11
--------------	--	--

<b>AEFON</b>	<b>PARTE DE NO CONFORMIDAD</b>	Ref:  Página de ..
Parte de no conformidad n°:		Fecha de apertura:
<b>I. División implicada:</b>		
<b>Requisitos:</b>		
<b>Documentos de referencia:</b>		
<b>II. No conformidad observada:</b>		
Coordinador Técnico		
Nombre:		
<b>III Acción correctora aplicable:</b>		
<b>Plazo de aplicación:</b>		
<b>IV. Cierre parte no conformidad</b>		
A. C. Aplicada y Aceptable		
<b>Documentación de referencia</b>		
<b>Fecha y Firma G. C.:</b>		

<b>AEFON</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 8 de 11
--------------	--	--

## ANEXO 2

**Parte de no conformidad (caso 2º)**

<b>AEFON</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 9 de 11
--------------	--	--

<b>AEFON</b>	<b>PARTE DE NO CONFORMIDAD</b>	Ref:  Página de ..
<b>Parte de no conformidad n°:</b>		<b>Fecha de auditoría:</b>
<b>I. Area evaluada:</b>		
<b>Requisitos:</b>		
<b>Documentos de referencia:</b>		
<b>II. No conformidad observada:</b>		
Auditor Jefe		
Nombre:		
<b>III Acción correctora aplicable:</b>		
<b>Plazo de aplicación:</b>		
<b>IV. Cierre parte no conformidad</b>		
A. C. Aplicada y Aceptable		
<b>Documentación de referencia</b>		
<b>Fecha y Firma G. C.:</b>		

<b>AEFON</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS EN LA ACTIVIDAD DE AEFON	<b>Ref: NG-05</b> REVISIÓN: 0 Página 10 de 11
--------------	--	---

### ANEXO 3

#### Seguimiento de cierre de no conformidades

**AEFON**

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN  
DE LAS NO CONFORMIDADES Y  
ACCIONES CORRECTORAS EN LA  
ACTIVIDAD DE AEFON

**Ref: NG-05**  
REVISIÓN: 0  
Página 11 de 11

AEFON		NO CONFORMIDADES EN AUDITORIAS INTERNAS					Hoja n°	
Delegación	Informe	Fecha	No Conformidad	Acción Correctora	CIERRE			
					Previsto	Seguimiento	Real	