

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 1 de 9
------------------------------	---------------------------------------	---

TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

OBJETO
ALCANCE
REFERENCIAS
DESCRIPCIÓN
RESPONSABILIDADES
REGISTROS
ANEXO

Preparado por:	Aprobado por:
----------------	---------------

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 2 de 9
------------------------------	---------------------------------------	---

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir el método seguido por METAL para la identificación, tratamiento, documentación y registro de las no conformidades.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a METAL y a todas las actividades que directa o indirectamente afectan a la calidad.

REFERENCIAS

- Manual de Calidad de METAL S.A.
- Norma UNE-EN-ISO 9001.
- P-8.03: Acciones correctoras y preventivas.

DESCRIPCIÓN

METAL hace distinción de dos tipos de no conformidades, según su gravedad.

Por un lado están las *incidencias*, que son aquellas no conformidades que se le da solución sobre la marcha sin necesidad de hacer una no conformidad.

Por otro lado están las *no conformidades*, como tal. Estas requieren de un estudio y tratamiento más detallado. Normalmente se producen como consecuencia de la repetición constante de incidencias, posible incumplimiento de plazos o satisfacción de los requisitos del cliente.

INCIDENCIAS

El control de Incidencias consta de las siguientes etapas:

- Detección
- Registro
- Resolución

DETECCIÓN

Continuamente en los procesos que se realizan en METAL pueden producirse y detectarse pequeños fallos o incidencias que son detectadas el mismo trabajador o mandos intermedios y se resuelven sobre la marcha sin interferir en el proceso de trabajo.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02</p>	<p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 3 de 9</p>
---	--	---

REGISTRO

El responsable de cada uno de los departamentos debe tener a su disposición una "hoja de incidencias" (Anexo 3) en cuyo encabezado se identifica el departamento correspondiente que emite la incidencia.

El operario o trabajador que detecta la incidencia lo comunicará al mando inmediato quien lo hará saber al Responsable del Departamento, el cual rellena las casillas correspondientes de la "hoja de incidencias" (Anexo 3), en la que deberá indicar de forma clara y concisa la incidencia detectada y la acción tomada para su corrección..

En dicha hoja debe rellenar los siguientes apartados:

- Número: número correlativo, empezando cada hoja desde el número 1.
- Fecha: fecha en que se produce la incidencia.
- Descripción: se describe brevemente la incidencia
- Acción Tomada: se describe brevemente la acción tomada
- Departamento afectado: departamento que causa la incidencia
- Firma: firma de la persona que detecta la incidencia

TRATAMIENTO

El Responsable del departamento que estudia la incidencia pondrá inmediatamente en conocimiento del Responsable del departamento que la provoca la incidencia en cuestión, decidiendo éste la acción a tomar para corregir la incidencia detectada y reflejándola en el casillero correspondiente.

En el caso de que la incidencia fuese tal que requiriese de la actuación del resto del departamento e incluso de la dirección para su estudio o análisis, resolución, se realizará una no conformidad.

El responsable del departamento revisa cada una de las hojas cuando están rellenas y se las remite al responsable de calidad, que las aprueba.

ARCHIVO DE LAS HOJAS DE INCIDENCIAS

Todas las hojas de incidencias son archivadas por el responsable de calidad siguiendo el siguiente criterio: por departamento y fecha de emisión.

NO CONFORMIDADES

El control de No Conformidades consta de las siguientes etapas:

- Detección
- Identificación

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02</p>	<p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 4 de 9</p>
---	--	---

- Registro
- Resolución
- Seguimiento y cierre

DETECCIÓN

La detección de no conformidades puede tener su origen en:

- Auditorías internas o externas.
- Actividades de control e Inspecciones.
- Reclamaciones de los clientes.
- Hoja de incidencias (incidencias repetitivas)
- La realización de cualquier actividad en la empresa.

Así pues, cualquiera que realice alguna de las actividades anteriores puede detectar una no conformidad.

IDENTIFICACIÓN

La identificación de la no conformidad sólo tiene sentido sobre productos o documentos. Será llevada a cabo por quien detecte la no conformidad y consistirá en cualquier tipo de señal inequívoca de que ese producto o documento no conforme, no podrá ser utilizado hasta que se decida su tratamiento. Quien detecte la no conformidad lo comunicará inmediatamente al responsable del área afectada.

REGISTRO

El responsable del área afectada deberá registrarla y firmar en la sección "REGISTRO" de un "Informe de No Conformidad" (Anexo 1). En esta sección deberá cumplimentar los siguientes apartados:

- Identificación del producto/actividad: descripción clara de a qué afecta la no conformidad.
- Descripción de la no conformidad: explicación detallada de en qué consiste la no conformidad.
- Causas: se detallarán los motivos que originaron la no conformidad (este apartado se completará cuando sea conocido).

TRATAMIENTO

El responsable del área afectada decidirá el tratamiento. Si no pudiese determinar el tratamiento, enviará el informe al Responsable de Calidad.

Las decisiones a tomar pueden ser:

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02</p>	<p>Fecha emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha revisión:</p> <p>Hoja 5 de 9</p>
---	--	--

- Rechazar: se desestima su uso y se repite el producto o documento.
- Reparar : reparar los productos no conformes.
- Aceptar como está: se decide aceptar el producto como está (cuando esta opción afecte a requisitos especificados del producto, el Responsable de Oficina Técnica deberá pedir el consentimiento por escrito del cliente).
- Reclassificar para otros usos.

En caso de realizarse alguna reparación, el producto o la actividad deberá someterse de nuevo a todas las inspecciones pertinentes.

La persona que decida el tratamiento a dar a la no conformidad deberá cumplimentar el apartado “TRATAMIENTO O RESOLUCIÓN” del “Informe de No Conformidad” y firmará en la casilla correspondiente. En este apartado debe aparecer de forma clara la(s) persona(s) responsable(s) de llevar a cabo la resolución y la fecha límite en que debe estar implantada.

SEGUIMIENTO Y CIERRE

El seguimiento de la no conformidad consiste en verificar la implantación y eficacia de la solución adoptada en el plazo definido para ello. El Responsable de Calidad será responsable del seguimiento.

Una vez que ha verificado que la solución ha sido implantada y ha sido eficaz cumplimenta y firma el apartado “SEGUIMIENTO Y CIERRE” del “Informe de No Conformidad”.

En el caso de que la resolución no haya sido implantada o no fuese eficaz, se emitirá un nuevo Informe de No conformidad que haga referencia al informe anterior.

CODIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LOS INFORMES DE NO CONFORMIDAD

Todos los Informes de No Conformidad serán archivados por la persona que los genere en la carpeta “Informes de No Conformidad” de la fábrica.

El Responsable de calidad procederá a su análisis y codificación periódicamente.

La codificación se hará del siguiente modo:

INC-YY-ZZZZ

donde:

YY: N° de orden correlativo dentro de las no conformidades del mismo año.

ZZZZ: Año en curso.

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 6 de 9
------------------------------	---------------------------------------	---

El Responsable de Calidad, con el objeto de controlar su resolución, deberá controlar el cierre de los informes de no conformidad abiertos.

Además el Responsable de Calidad revisará periódicamente los informes de no conformidad con el objeto de presentar las acciones correctoras o preventivas que considere necesarias según el procedimiento P-8.03: Acciones correctoras y preventivas.

RESPONSABILIDADES

Han quedado definidas en la descripción del procedimiento.

REGISTROS

A continuación se indican los registros a mantener, en función de lo descrito en este procedimiento:

SOPORTE	DESCRIPCION	RESPONSABLE EMISIÓN	RESPONSABLE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.	ARCHIVO
Papel	Hoja de incidencias	Resp. de cada Departamento	Resp. de Calidad	5 años	Carpeta de Incidencias y no conformidades
Archivo / Papel	Informe de no conformidad	Resp. de Calidad	Resp. de Calidad	5 años	Carpeta de Incidencias y no conformidades

ANEXO

- Anexo-1: Informe de No Conformidad.
- Anexo-2: Etiqueta de "Material no conforme"
- Anexo-3: Hoja de Incidencias.

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02	Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 7 de 9
------------------------------	---------------------------------------	---

Anexo 1: Informe de no conformidad

LOGOTIPO DE LA EMPRESA	INFORME DE NO CONFORMIDAD	INC -
REGISTRO		OT -
Identificación del producto/actividad:		
Descripción de la no conformidad:		
Causas de la no conformidad:		
Cargo / Nombre	Responsable de calidad	Firma: Fecha:
TRATAMIENTO O RESOLUCIÓN: (RECHAZAR - REPARAR - ACEPTAR COMO ESTÁ - RECLASIFICAR) EN CASO DE REPARACIÓN Responsable : Plazo :		
Cargo / Nombre	Responsable de calidad	Firma: Fecha:
SEGUIMIENTO Y CIERRE:		
Cargo / Nombre	Responsable de calidad	Firma: Fecha:
OBSERVACIONES:		

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02</p>	<p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 8 de 9</p>
---	--	---

Anexo 2: Etiqueta de material no conforme

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p style="text-align: center;">MATERIAL NO CONFORME</p>	
<p style="text-align: center;">FECHA</p>	<p style="text-align: center;">FIRMA</p>	

<p>LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P-8.02</p>	<p>Fecha emisión: Revisión: Fecha revisión: Hoja 9 de 9</p>
---------------------------------------	--	---

Anexo 3: Hoja de Incidencias.

<p>LOGOTIPO DE LA EMPRESA</p>	<p>HOJA DE INCIDENCIAS</p>								
<p>Departamento emisor:</p>									
Nº	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA	DETECTÓ LA INCIDENCIA	FIRMA		Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE	FIRMA
<p>Aprobado por el Responsable del Depto:</p> <p>Fecha:</p>					<p>Revisado por el Responsable de Calidad</p> <p>Fecha:</p>				