

## **Control de no conformidades y acciones correctoras y preventivas**

APROBADO	APROBADO
FECHA	FECHA

## HISTÓRICO DE REVISIONES

Modificación	Capítulo o
El documento es nuevo	Todos
Se ajusta a la operativa del nuevo programa de calidad	Todos

REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
0	25/09/2008
1	12/09/2011

## **1. OBJETO**

Asegurar que cualquier producto o servicio no conforme con los requisitos especificados no se utilice o preste de forma no intencionada.

Implantar las acciones correctoras y/o preventivas necesarias y proporcionales a la magnitud de las causas que provoquen no conformidades.

## **2. ALCANCE**

Reclamaciones de los clientes e informes de no conformidad relativos a productos, procesos y sistema de la calidad, emitidos en sus registros correspondientes.

## **3. REFERENCIAS**

UNE-EN ISO 9001/2008

Manual de calidad, capítulo 8.

## **4. GENERAL**

### **4.1. Definiciones.**

#### **4.1.1. Producto**

Resultado de actividades o de procesos.

#### **4.1.2. No-conformidad.**

Incumplimiento de un requisito especificado.

La definición comprende la separación o la ausencia, con relación a los requisitos especificados, de una o más características de la calidad, incluyendo las características de seguridad de funcionamiento, o de uno o más elementos del Sistema de la Calidad.

#### **4.1.3. Productos y servicios no conformes.**

- Materiales, componentes o productos finales que no cumplen los requisitos especificados.
- Tratamientos que reciben quejas de clientes y que reciben no conformidades en una auditoría o inspección.
- Omisión de entrega de fichas técnicas y de seguridad de los productos para tratamientos de legionella o DDD.

#### **4.1.4. Acción reparadora.**

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla los requisitos de uso previsto, aunque puede que no sea conforme a los requisitos especificados originalmente.

Acción tomada sobre un producto no conforme para evitar su mala utilización o instalación.

#### **4.1.5. Acción correctora.**

Acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad de un defecto o cualquier otra situación no deseable existente, para impedir su repetición.

#### **4.1.6 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.

### **5. REALIZACION**

#### ***5.1. Emisión de la hoja de no-conformidades y AA.CC y preventivas***

La persona que detecta una no conformidad informa al departamento de calidad que evaluará su procedencia y en tal caso la recogerá en la base de datos de calidad para el seguimiento de su desarrollo y cierre.

En todos los casos serán el Gerente o Responsable de calidad los que establezcan las acciones a tomar.

La numeración de las NC es del tipo: NCXXYY, donde YY son las dos últimas cifras del año y XX es un número consecutivo.

Los informes harán referencia a todos los documentos relacionados con el caso.

Si afecta a materiales, todos los productos o lotes de producto considerados como no conformes, serán segregados a zona de productos no conformes de almacén.

#### ***5.2. Cierre de la hoja de no-conformidad y AA.CC y preventivas***

El Responsable de calidad verificará el cumplimiento de las acciones propuestas y realizará el cierre final de la hoja de NC, anotando la fecha de cierre en la base de datos.

#### ***5.3. Acciones correctoras y preventivas***

La responsabilidad y autoridad de establecer acciones correctoras y preventivas es del Gerente y del Responsable de calidad.

### **5.3.1. Evaluación de la importancia**

En función de su repercusión potencial, el Responsable de calidad considerará aspectos tales como:

- Costes,
- Seguridad del producto o servicio,
- Seguridad y satisfacción del cliente.

### **5.3.2. Investigación de causas y análisis del problema**

El Responsable de calidad determinará la causa o causas principales del problema, para lo que utilizará los métodos que estime convenientes. Las fuentes utilizadas serán:

- Las auditorías internas y externas,
- Las no conformidades,
- Los resultados de las revisiones del sistema de la calidad,
- Las reclamaciones de los clientes.

En la eliminación de una causa de no conformidad o en la prevención de una no conformidad potencial el Responsable de calidad tendrá en cuenta que las acciones tomadas deberán ser proporcionales a la magnitud de los problemas.

La eficacia de las acciones correctoras o preventivas debe ser verificada por el Responsable de calidad, fundamentalmente en términos de ausencia de recurrencia de las no conformidades.

Cualquier persona que considere necesario o digno de estudio establecer una Acción Preventiva deberá comunicarlo al Responsable de calidad, explicando los motivos y acciones sugeridas. Este determinará la necesidad de establecer dicha acción preventiva. En un plazo no superior a quince días; el departamento afectado iniciará los trámites necesarios para ponerla en práctica.

### **5.4. Seguimiento de las AACC**

El Responsable de calidad llevará el control de las NC cerradas y pendientes de cerrar, así como de las desviaciones de los plazos establecidos para la corrección.

Periódicamente reclamará la ejecución de las no conformidades que aún estén abiertas.

### **5.5. Cierre**

Una vez finalizada, el Responsable de calidad verificará la efectividad de la acción correctora, realizando el cierre final y anotando esta fecha en el listado correspondiente.

## **6. RESPONSABILIDADES**

Responsable de calidad:

- Determinar las acciones a tomar para la resolución de no conformidades y AA.CC y preventivas.
- Seguimiento de las no conformidades y acciones correctoras y preventivas hasta su cierre.

Todo el personal debe emitir no conformidades con los requisitos especificados dentro de sus ámbitos de trabajo.

## **7. ANEXOS**

Hoja de no conformidad.