

No conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora

Fecha: 04/11/2011

Página 1 de 4

**NO CONFORMIDADES, SUGERENCIAS Y ACCIONES CORRECTIVAS,
PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Rev.	Fecha	Modificación	Aprobado Rble Stma gestión Calidad	VºBº Director Técnico
0	26/04/2007	Creación		
1	19-05-2008	Formatos y RG-413a		
2	29/7/11	Adaptación nueva documentación	OA	BT
3	04/11/11	Inclusión en las No Conformidades de requisito CEA-ENAC-02, p 5.4	OA	BT

No conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora

Fecha: 04/11/2011

Página 2 de 4

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es la gestión de todas las no conformidades y sugerencias detectadas en las actividades y en los procesos, así como la descripción del sistema de elaboración y documentación de las acciones, reparadoras, correctivas, preventivas y de mejora de ZIURTEK.

2.- CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades realizadas en ZIURTEK.

3.- EJECUCIÓN

El proceso comienza cuando se identifica una no conformidad real o potencial, así como sugerencias y concluye cuando se establecen las correspondientes acciones, reparadoras correctivas, preventivas y de mejora y se verifica la eficacia de las mismas.

Este procedimiento aplica, principalmente, a las siguientes situaciones:

- Reclamaciones de clientes
- No conformidades de proveedores / expertos
- No conformidades en procesos / internas
- No conformidades resultantes en auditorias internas y externas
- Sugerencias

En el caso de una reclamación, se gestiona según lo establecido en la instrucción técnica IT-313a Reclamaciones.

NO CONFORMIDAD (NC): Incumplimiento sistemático de la norma, de un procedimiento o de un requisito especificado. Puede ser:

- Real: ya ha ocurrido (da lugar a una posible ACCIÓN CORRECTIVA)
- Potencial: hay riesgo de que ocurra (da lugar a una posible ACCIÓN PREVENTIVA)

ACCIONES INMEDIATAS O REPARADORAS (AR): Son aquellas que se adoptan puntualmente en el momento de producirse la incidencia/ No Conformidad; para su resolución de forma inmediata, y con independencia de las posibles Acciones Correctivas que surjan del análisis posterior de dicha incidencia/ No Conformidad.

No conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora

Fecha: 04/11/2011

Página 3 de 4

ACCIÓN CORRECTIVA (AC): Es la acción establecida para eliminar las causas de una No Conformidad existente, con objeto de impedir su repetición.

ACCIÓN PREVENTIVA (AP): Acción establecida para eliminar las causas de una No Conformidad potencial que pueda ocurrir, con objeto de evitar su aparición.

DETECCIÓN Y APERTURA DEL ACTA

NO CONFORMIDAD REAL Y ACCIÓN CORRECTIVA:

Cualquier persona de ZIURTEK que detecte una no conformidad, tiene que documentarla en el registro RG-413a Acta de No Conformidad, Reclamación, Incidencia y Sugerencia / Observación y Acción de adoptar. En el registro procede a rellenar todos los campos del apartado DATOS DE APERTURA. Esta información se pasa al Sistema de Gestión que gestiona la NC

Sistema de gestión describe la no conformidad real e indica, una vez consensuada con el responsable afectado, las primeras medidas adoptadas (ACCIONES INMEDIATAS/REPARADORAS) para paliar los efectos de dicha No Conformidad, identificando la persona responsable de dichas acciones, con fechas (Fecha Prevista y Fecha Realizado).

Como consecuencia de este análisis Sistema de Gestión determina si es necesario abrir una ACCIÓN CORRECTIVA-PREVENTIVA, en caso negativo procede a realizar el resultado de su análisis y el cierre correspondiente, mientras que si es necesario se continúa cumplimentando los restantes apartados del registro.

Los responsables asignados llevan a cabo las acciones en el plazo previsto y lo comunican al responsable de Sistema de Gestión, quién comprueba la correcta implantación de las acciones establecidas, así como la desaparición de las causas del fallo que las originaron (eficacia), quedando el proceso cerrado.

Una vez cerrado el acta, se archiva y se codifica por Sistema de Gestión.

CERTIFICADOS NO CONFORMES

Las acciones correctivas cuyo origen sea CERTIFICADOS NO CONFORMES detectados durante procesos de Auditoría Interna, Auditoría ENAC, supervisión de los trabajos, apelaciones y en general los detectados por cualquier agente implicado en la certificación de proyectos de I+D+i deben incluir la obligación de informar a la Administración Competente y a los clientes implicados

No conformidades, sugerencias y acciones correctivas, preventivas y de mejora

Fecha: 04/11/2011

Página 4 de 4

SUGERENCIAS Y ACCIONES DE MEJORA:

Cualquier persona de ZIURTEK que presente una sugerencia, tiene que documentarla en el registro **RG-413a Acta de No Conformidad, Reclamación, Incidencia y Sugerencia / Observación y Acción de adoptar**. En el registro procede a rellenar todos los campos del apartado DATOS DE APERTURA.

El responsable de Sistema de Gestión describe la sugerencia y abre una ACCIÓN DE MEJORA. Los responsables asignados llevan a cabo las acciones en el plazo previsto y lo comunican al responsable de Sistema de Gestión, quién comprueba la correcta implantación de las acciones establecidas.

Una vez cerrado el acta se archiva.

4.- RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del personal que detecta una no conformidad o sugerencia el inicio de la cumplimentación del registro **RG-413a Acta de No Conformidad, Reclamación, Incidencia y Sugerencia / Observación y Acción de adoptar**, siendo el Responsable de Gestión responsable de su cumplimentación completa, codificación y archivo.

Dirección Técnica será responsable de informar a la Administración y los clientes de los CERTIFICADOS NO CONFORMES.

5.- DOCUMENTOS

No hay ningún documento asociado

6.- REGISTROS

- RG-413a Acta de No Conformidad, Reclamación, Incidencia y Sugerencia / Observación y Acción de adoptar

7.- ANEXOS

- IT-313a Reclamaciones
- RG-413a Acta de No Conformidad, Reclamación, Incidencia y Sugerencia / Observación y Acción de adoptar