

# PROCEDIMIENTOS

*Título:*

***GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES***

**Edición: 1ª**  
Fecha: 04/98

**Pág.:** 219 de 271

## PRO.13.1

Nº DE COPIA CONTROLADA	
------------------------	--

# PROCEDIMIENTOS

Título:

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Edición: 1ª  
Fecha: 04/98

Pág.: 220 de 271

## 0 ÍNDICE DEL PROCEDIMIENTO

	<u>Página</u>
0	2
1	3
2	4
3	4
4	4
5	5
6	6
7	12



# PROCEDIMIENTOS

Título:

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Edición: 1ª  
Fecha: 04/98

Pág.: 222 de 271

## 2 **OBJETO**

El objeto del procedimiento de “Gestión de No Conformidades” (PRO.13.1), es el de definir las actividades y funciones necesarias para gestionar las No Conformidades (servicios que no se ajusten a los requisitos del SGMA y Seguridad establecidos por la Federación de Industrias Textiles y de la Confección de Aragón), con el fin de asegurar:

- Que se identifican, documentan y evalúan todas las No Conformidades que se puedan llegar a dar en cualquier servicio.
- Que se identifican, documentan y evalúan todas las No Conformidades del SGMA.
- Que se definen las diferentes acciones a realizar para el control y corrección de las No Conformidades detectadas

## 3 **CAMPO DE APLICACIÓN**

El campo de aplicación del procedimiento de “Gestión de No Conformidades” (PRO.13.1), afecta a:

Todos los servicios que se prestan por la Federación de Industrias Textiles y de la Confección de Aragón, y a su SGMA y Seguridad.

## 4 **REFERENCIAS**

Las referencias contenidas en el procedimiento de “Gestión de No Conformidades” (PRO.13.1), son las que a continuación se enumeran:

Código	Descripción
-	UNE-EN-ISO 9002 - 4.13. Control de los Productos No Conformes

# PROCEDIMIENTOS

Título:

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Edición: 1ª

Fecha: 04/98

Pág.: 223 de 271

-	UNE-EN-ISO 9002 - 4.1.2.1. Responsabilidad y Autoridad
-	UNE-EN ISO 14001 - 4.5.2. No conformidad, acción correctora y acción preventiva.
PRO.14.1	Acciones Correctoras y Preventivas
PRO.17.1	Auditorías Internas
PRO.01.1	Revisión del Sistema por la Dirección
Manual	Capítulo II - 4.2 Casos de No Conformidad y Acciones Correctoras y Preventivas

## 5 RESPONSABILIDADES

El **Responsable de Gestión Medioambiental y Seguridad** es responsable de:

- Resolver las No Conformidades que llegan a la Federación sin haber sido solucionadas puntualmente.
- Analizar las No Conformidades detectadas, en coordinación con los sectores afectados.
- Decidir la necesidad de iniciar Acciones Correctoras y/o Preventivas.
- Efectuar el seguimiento de las Acciones Correctoras y/o Preventivas que se deriven de No Conformidades.

Cada **Responsable de Área/Dpto.** es responsable de:

# PROCEDIMIENTOS

*Título:*

***GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES***

**Edición: 1ª**  
Fecha: 04/98

**Pág.:** 224 de 271

- Resolver No Conformidades que puedan solucionarse en el momento.
- Tratar e implantar las acciones y medidas a llevar a cabo en su sector, en colaboración con el Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad.

Todo **el personal** es responsable de:

- Detectar No Conformidades.
- Resolver No Conformidades que puedan solucionarse en el momento.
- Trasladar los registros en los que se ha documentado la No Conformidad al Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad.

## **6 EJECUCIÓN**

### **6.1 INTRODUCCIÓN**

Las No Conformidades pueden darse como consecuencia de la no satisfacción de los requisitos establecidos para la prestación de servicios o como consecuencia de la no satisfacción de los elementos del SGMA de la Federación de Industrias Textiles y de la Confección de Aragón. Dichas No Conformidades, detectadas por el personal de la Federación, estarán sujetas al siguiente tratamiento:

- Detección e Identificación.
- Documentación.
- Análisis.
- Tratamiento.

### **6.2 NO CONFORMIDADES DEL SERVICIO**

# PROCEDIMIENTOS

Título:

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Edición: 1ª  
Fecha: 04/98

Pág.: 225 de 271

## DetECCIÓN e IDENTIFICACIÓN

La Federación de Industrias Textiles y de la Confección de Aragón ha determinado como No Conformidad del servicio el incumplimiento de los requisitos especificados por la empresa o por los clientes, detectados por el personal de la Federación. A modo de ejemplo, se pueden producir No Conformidades en los siguientes conceptos:

- Irregularidades o mala actuación por parte del personal operativo en contacto con el cliente.
- Irregularidades del personal de oficina.
- Irregularidades de Inspectores.
- Irregularidades en los procesos.

## DOCUMENTACIÓN

Ante la aparición de una No Conformidad que pueda resolverse en el momento por la persona que la detectó, serán la persona que la detectó o el Responsable del sector afectado los responsables de solucionarla. En este caso, se documentará la No Conformidad y la solución adoptada en el registro de “No Conformidades”

(REG.13.1.1), indicando claramente en el mismo que la misma ha sido solucionada, y se trasladará al Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad.

Si la No Conformidad no puede resolverse en el momento por quien la detectó o por el Responsable del sector afectado, la persona que la detecta debe cumplimentar asimismo el registro de “No Conformidades” (REG.13.1.1), y entregarlo igualmente al Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad.

Este registro puede ir acompañado, según las necesidades, de documentación adicional que resulte de interés, tal como instrucciones técnicas, listados, informes, etc..

## ANÁLISIS

# PROCEDIMIENTOS

Título:

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Edición: 1ª

Fecha: 04/98

Pág.: 226 de 271

La existencia de No Conformidades no solucionadas en el momento y/o repetitivas, exige su análisis para determinar las causas que las han producido.

Para ello, el Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad, si resulta necesario, coordina con las áreas implicadas la recogida de información de interés sobre su origen, causas, consecuencias, etc..

## Tratamiento

Los Responsables de Área/Dpto., intentarán resolver la No Conformidad en el momento, y trasladar al Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad el registro de “No Conformidades” (REG.13.1.1) con la solución adoptada. Si no puede resolverse en el momento, cumplimentarán el registro de “No Conformidades” (REG.13.1.1), y lo entregarán al Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad para su resolución.

Independientemente de las soluciones puntuales dadas a las No Conformidades, el Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad mediante el análisis de los registros de “No Conformidades” (REG.13.1.1), es el responsable de decidir la adopción de Acciones Correctoras y/o Preventivas, ante No Conformidades repetitivas o críticas. La implantación de las Acciones Correctoras y/o Preventivas, se llevará a cabo según lo indicado en el procedimiento de “Acciones Correctoras y Preventivas” (PRO.14.1).

Los sectores afectados deben implantar las Acciones Correctoras y/o Preventivas determinadas por el Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad, previo consenso, para resolver la No Conformidad.

## 6.3 NO CONFORMIDADES DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

### DetECCIÓN E IDENTIFICACIÓN

La Federación de Industrias Textiles y de la Confección de Aragón ha determinado como No Conformidad del Sistema de la Calidad el incumplimiento

de los requisitos especificados en las actividades y procesos incluidos en su Sistema de la Calidad.



# PROCEDIMIENTOS

*Título:*

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

**Edición: 1ª**

Fecha: 04/98

**Pág.:** 227 de 271

Las No Conformidades del SGMA pueden ser detectadas por cualquier persona de la Federación, así como por el Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad a través del cumplimiento de los procedimientos que tiene asignados:

- Revisión del Sistema por la Dirección (PRO.01.1)
- Auditorías Internas (PRO.17.1).

## **Documentación**

Ante la aparición de una No Conformidad del SGMA, la persona que la detecta debe trasladarla al Responsable del área afectada. Si el Responsable del área puede solucionarla en el momento, la solucionará y cumplimentará el registro de “No Conformidades” (REG.13.1.1), que trasladará al Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad indicando la solución adoptada. Si no puede resolverla en el momento, cumplimentará el mencionado registro y lo remitirá al Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad para su resolución.

## **Análisis**

El Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad analizará las causas y circunstancias que originaron la No Conformidad, recopilando si es necesario información que considere de interés.

## **Tratamiento**

Independientemente de las soluciones puntuales dadas a las No Conformidades, el estudio de las causas de No Conformidades repetitivas o críticas puede llevar a la adopción de una serie de medidas y acciones, al objeto de reducir y/o eliminar la repetición de dichas No Conformidades. Si fuera preciso implantar Acciones Correctoras y/o Preventivas, dicha implantación se llevará a cabo tal y como se recoge en el procedimiento de “Acciones Correctoras y Preventivas” (PRO.14.1).

Los sectores afectados deben implantar las Acciones Correctoras y/o Preventivas determinadas por el Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad, previo consenso, para resolver la No Conformidad.

# PROCEDIMIENTOS

*Título:*

***GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES***

**Edición: 1ª**

Fecha: 04/98

**Pág.:** 228 de 271

## **6.4 SEGUIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES**

El Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad numera los registros de “No Conformidades” (REG.13.1.1) e incluye las No Conformidades en el “Listado de No Conformidades Pendientes” (REG.13.1.2)

Periódicamente, el Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad coordinará con los sectores afectados por la No Conformidad la evolución de las medidas adoptadas y la solución de las mismas.

Para ello y con el fin de controlar las No Conformidades abiertas y pendientes, el Responsable de Calidad mantendrá debidamente actualizado el registro “Listado de No Conformidades Pendientes” (REG.13.1.2).

Se procederá al cierre de la No Conformidad cuando la misma se haya resuelto y no requiera Acciones Correctoras y/o Preventivas, o cuando habiendo Acciones Correctoras y/o Preventivas asociadas a la misma, dichas acciones se hayan cerrado. En estos casos se dará de baja en el “Listado de No Conformidades Pendientes” (REG.13.1.2), de forma que el mismo se mantenga debidamente actualizado.

# PROCEDIMIENTOS

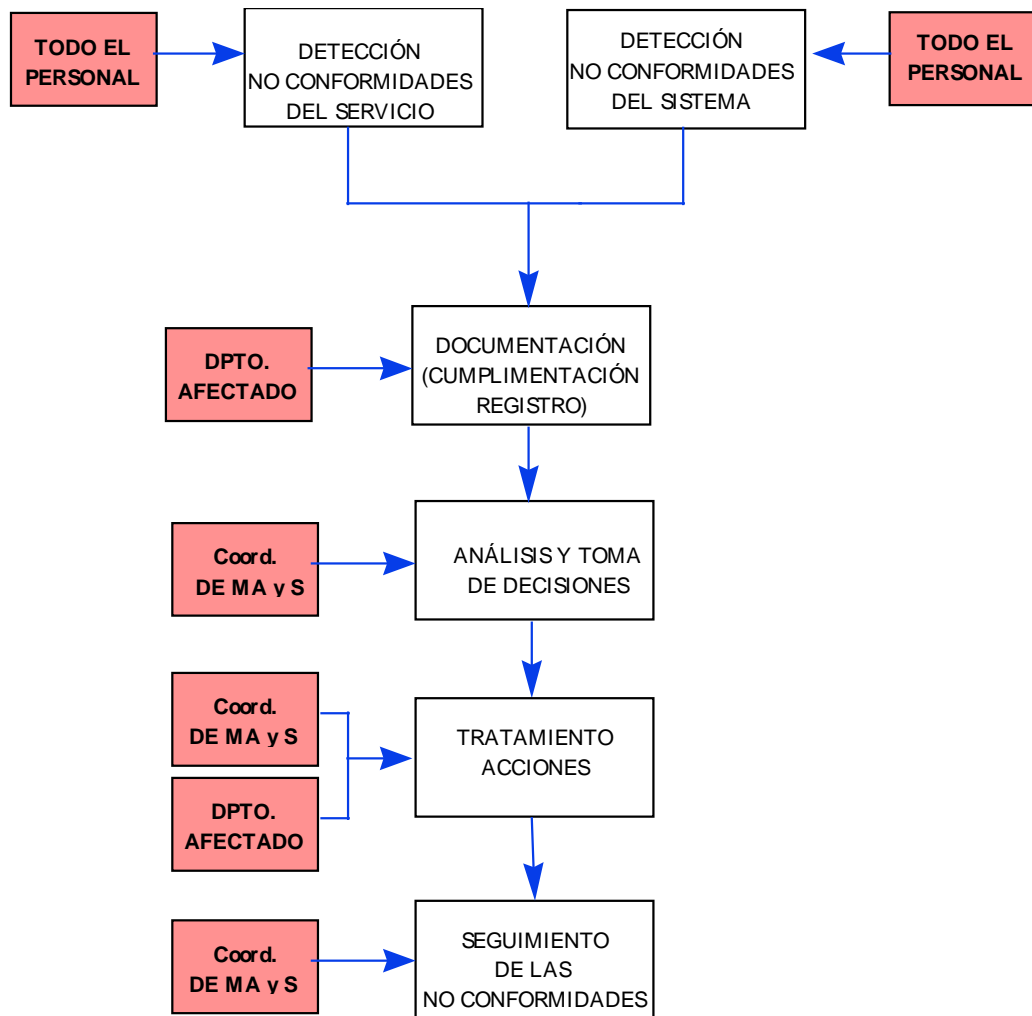
Título:

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Edición: 1ª  
Fecha: 04/98

Pág.: 229 de 271

## 6.5 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES



# PROCEDIMIENTOS

Título:

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Edición: 1ª  
Fecha: 04/98

Pág.: 230 de 271

## 7 REGISTROS Y ARCHIVO

Los registros originados en el presente procedimiento son los siguientes:

Código	Descripción Registro	Nombre Archivo	Clasificación	Custodia	Tiempo Años
REG.13.1.1	No Conformidades	No Conformidades	Numérica	Coordinador del SGMA	3
REG.13.1.2	Listado de No Conformidades Pendientes	No Conformidades	Numérica	Coordinador del SGMA	3

# PROCEDIMIENTOS

Título:

**GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Edición: 1ª  
Fecha: 04/98

Pág.: 231 de 271

## REG.13.1.1

### “No Conformidades”

#### NO CONFORMIDADES

Nº ORDEN NO CONFORMIDAD: \_\_\_\_\_

<b>FECHA:</b>	<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>NOMBRE:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:</b>			
<b>EFFECTO MA Y SEGURIDAD AFECTADO:</b>			
<b>DESTINATARIO:</b>			<b>FECHA:</b>
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS POR LA NO CONFORMIDAD:</b>			
<b>PROPUESTAS DE ACTUACIÓN:</b>	<b>RESPONSABLES:</b>	<b>TIEMPO RESOLUCIÓN:</b>	
<b>RESOLUCIÓN FINAL:</b>	<b>RESPONSABLES:</b>	<b>TIEMPO RESOLUCIÓN:</b>	
<b>Nº ACCIÓN CORRECTORA:</b> _____			
<b>Nº ACCIÓN PREVENTIVA:</b> _____			
<b>RECEPCIÓN NO CONFORMIDAD:</b>			
<b>Firmado:</b> _____		<b>Fecha:</b> _____	
<i>Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad</i>			
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD:</b>			
<b>Firmado:</b> _____		<b>Fecha:</b> _____	
<i>Coordinador de Gestión Medioambiental y Seguridad</i>			

**EFICACIA:**

