GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

Referencia: PR01_P06.0

ASPECTOS GENERALES

Ámbito de aplicación	☐ GROUPE ADF	☒ Otros: ADF Iberia
Objetivo del documento	Este procedimiento describe la metodología de tratamiento del producto No Conforme y de las No Conformidades detectadas en el Sistema de Gestión, desde su detección hasta el cierre del expediente.	
Responsable de la actividad	Dirección de Calidad	
Documentos de referencia	MMQ: Manual de gestión de la calidad MMHSE: Manual de gestión HSE DIR_1071 Gestión de no conformidades, DOC_1007 Matriz de criticidad_ONE, MOP_1002 Cálculo de los costes de No Calidad, MOP_1003 Problem Solving Methods Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 y EN 9100	
Principales interesados	Cualquier persona que desee declarar una no conformidad	

Fecha	Versión	Descripción de los cambios
13/01/2025	0	Creación

	Redactado por	Calidad revisado por	Aprobado por
Función	Quality Manager EN 9100	Quality Manager ISO 9001	Directora de Calidad
Nombre y Apellido	Alejandro Brome	Nuria Toribio	Susana Tomé

TABLA DE CONTENIDOS

1. DEFINICIONES 3
2. FLUJOGRAMA DE GESTION DE NO CONFORMIDADES 5
3. DETECCION DE LA NO CONFORMIDAD 6
4. DETERMINACION DE LA CRITICIDAD 6
5. TRATAMIENTO DE UNA NO CONFORMIDAD DE PRODUCTO O DEL SERVICIO 6
6. ANALISIS DE LAS CAUSAS 7
7. PLAN DE ACCION 8
8. COSTES DE NO CALIDAD 9
9. PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS 9

1. Definiciones

Reclamación: Expresión de un descontento expreso del cliente, escrita (correo electrónico o postal) o verbal, de la que espera tanto su tratamiento como que no vuelva a ocurrir. Esta insatisfacción puede poner en peligro la continuidad del contrato / proyecto. En todos los casos se tratará como una no conformidad.

No conformidad: Una no conformidad es la falta de satisfacción de un requisito especificado que obliga a una acción reparadora y/o correctiva.

Las no conformidades pueden ser:

- Del producto / servicio: cuando está relacionada con un producto material o inmaterial; por ejemplo, una pieza defectuosa, una planificación errónea o un servicio, por ejemplo, una intervención de mantenimiento no realizada.
- De medio ambiente: los incidentes de carácter ambiental, tanto aquellos que tengan un impacto ambiental sobre las partes interesadas cliente o sociedad/entorno, como los incidentes con afección propia, que serán juzgados por los técnicos en función del grado de afectación (criterio subjetivo de responsabilidad del técnico).
- De seguridad de la información: cuando se produzca un incidente que afecte a la seguridad de la información de la empresa o de sus clientes, o un incumplimiento de la normativa y políticas del Sistema de Seguridad de la Información de la empresa.
- Del Sistema de Gestión: desviaciones detectadas en el Sistema Integrado de Gestión o incumplimientos de los procedimientos internos de la empresa.

Una no conformidad puede convertirse en una reclamación cuando provoca insatisfacción en el cliente.

Concesión: Una concesión es una autorización expresa del cliente para liberar un producto o servicio que no cumple totalmente con los requisitos especificados, pero que, aun así, puede considerarse apto para su uso o propósito previsto bajo ciertas condiciones.

No conformidad interna: Es una no conformidad que se ha detectado en nuestros procedimientos de control interno o en una subcontrata.

No conformidad externa: Se trata de una no conformidad detectada y declarada por una fuente externa (cliente, organismo de control, etc.) a GROUPE ADF.

Productos y servicios falsificados, fraudulentos o sospechosos (CFS): Consultar PRO_1039. Los productos y servicios falsificados, fraudulentos o sospechosos deben tratarse como no conformidades.

Incumplimiento grave: Cuando la ejecución de un contrato no cumple los objetivos fijados interna y/o contractualmente por el cliente, es necesario analizar las causas e identificar planes de acción para volver al nivel de ejecución exigido.

Un nivel importante de incumplimiento se caracteriza de la siguiente manera:

- Desviación superior al 20% del objetivo en 1 ciclo*.
- Desviación del rendimiento durante 2 ciclos consecutivos.

El incumplimiento grave debe considerarse como un aspecto crítico importante (motivo de preocupación.

* 1 ciclo depende de la frecuencia de medición, por ejemplo, para 1 KPI mensual, 1 ciclo = 2 meses

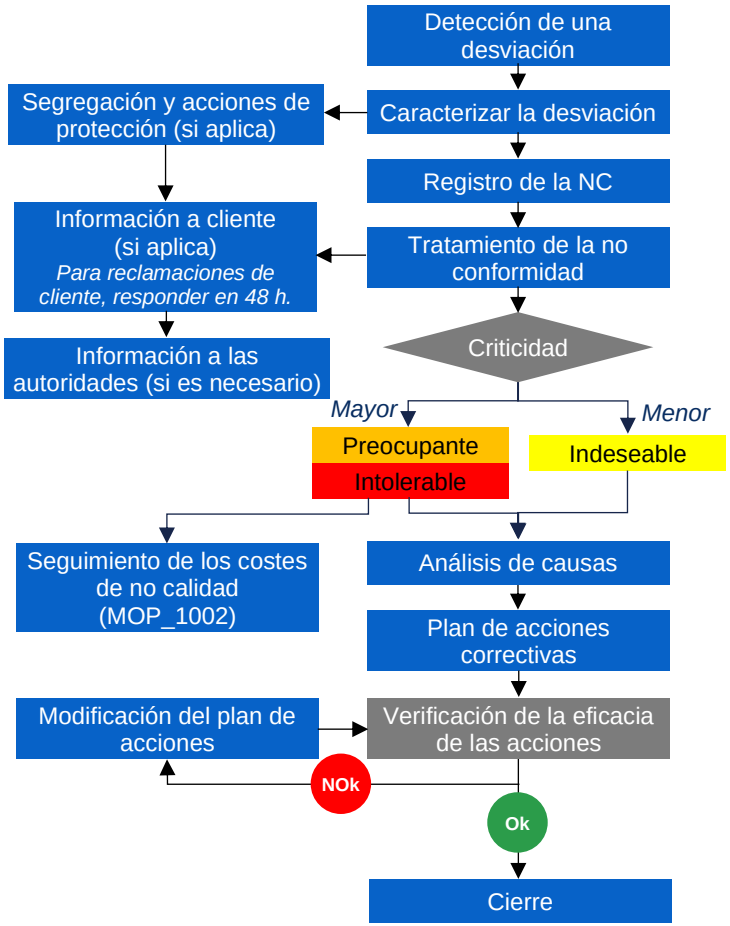
En caso de que se repita el incumplimiento del rendimiento (mismo requisito), no es necesario introducir una nueva NC.

Acción inmediata/reparadora: Acción para eliminar el fallo y evitar su propagación (recuento, aislamiento, retrabajo, control reforzado, contramedidas, aseguramiento del cliente y de las personas, etc.).

Acción correctiva: Acción que actúa sobre la causa o causas reales del problema, para evitar que vuelva a aparecer.

GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

2. Flujograma de gestión de no conformidades

Nº	Quién	Datos de entrada	Etapas	Salidas	Medios	KPI
1	Cliente o interna	Reclamación cliente, NC interna (subcontratas incluidas) o externa. Incumplimiento grave		Identificador con etiqueta / puesta en cuarentena		
2		Descripción y caracterización del evento en nuestra aplicación informática				
3				NC registrada y distribuida	XOS Formato del cliente cuando sea requerido	T<3 días
4						
5	Función operativa / Función QSE			Criticidad intolerable en caso de CFS	XOS	
		Metodología de búsqueda de las causas, eventual grupo de trabajo		Intolerable: realizar una evaluación de impacto / 8D		
		Causas generadoras identificadas		Causas generadoras identificadas	XOS DOC_1657 "Resolución de problemas 8 D"	T<15 días
6						
7		Seguimiento de las acciones		Acciones de mejora, conductor de las acciones	MOP_1003	
8	Función QSE	Indicador de la eficacia de las acciones				
9				Cierre del plan de acciones	XOS	

3. Detección de la no conformidad

La **detección** de una NC puede tener lugar en cualquier fase del proceso de realización de la actividad (mantenimiento, proyecto, ingeniería, fabricación), en interno (incluidas subcontratas) o en las instalaciones del cliente (en la recepción o el funcionamiento).

CUALQUIER PERSONA QUE DETECTE UNA NC DEBERÁ INFORMAR SOBRE ELLA A SU RESPONSABLE

Cuando es el cliente quien detecta un producto o servicio no conforme, o si recibimos una queja o discrepancia del cliente, se informará a la mayor brevedad al Departamento de Calidad, para registrarla y gestionar su tratamiento inmediato.

En caso de una NC cuyo origen sea un proveedor, se actuará según lo dispuesto en el punto 9 de este procedimiento.

En el caso de que se produzca un incidente relacionado con la seguridad de la información, se deberá comunicar inmediatamente al Departamento de Sistemas.

De forma general, la NC será registrada en XOS en un plazo máximo de 3 días.

Se tendrá en cuenta la comunicación con las partes interesadas pertinentes (incluido el cliente cuando esté impactado o en aquellas circunstancias que se considere oportuno).

4. Determinación de la criticidad

El documento **DOC_1007 Matriz de criticidad ONE** proporciona las definiciones de los niveles de gravedad y frecuencia según los diversos contextos QSE, la matriz de criticidad utilizada en la clasificación de los acontecimientos QSE y las responsabilidades y acciones que se llevarán a cabo en función de esa criticidad.

5. Tratamiento de una no conformidad de producto o del servicio

En primer lugar ¡SEGREGARLO!



Colocar etiqueta «no conforme» y segregar en zona específica de NC. Aislamiento continuo hasta finalizar el tratamiento de la NC

TIPOS DE ACCIONES POSIBLES:

Tipos de acciones posibles	Comentarios	Responsable	Registro
Solicitud de concesión	Petición de autorización al cliente para aceptar un producto o servicio que no cumple totalmente con los requisitos especificados.	Responsable del proyecto	XOS y formato de cliente (cuando se requiera)
Reparación	Producto reparado y verificado de nuevo	Responsable del proyecto	XOS
Rechazo	Producto rechazado, claramente identificado (ejemplo: marca física) hasta su eliminación	Responsable del proyecto	XOS
Investigación y retirada	Cuando sea aplicable, realizar una investigación para comprobar si hay otros productos afectados que requieren ser retirados para su tratamiento	Responsable del proyecto respaldado por el departamento de calidad	XOS

Cuando se ha detectado un servicio o producto no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso, la organización adoptará las acciones apropiadas respecto al impacto o efectos potenciales de la no conformidad. Se informará a todas las partes interesadas: clientes, proveedores y autoridades reglamentarias, incluyendo la identificación detallada del fallo, el alcance de la no conformidad, las acciones a tomar y el plazo de realización de dichas acciones.

En el caso de que la no conformidad sea motivada por la actuación deficiente de un trabajador de G2 Metric Iberia certificado para la realización de mediciones o autorizado para la realización de revisiones periódicas de utillaje, se registrará dicha actuación en la tabla "Control de autorizaciones de técnicos de revisiones periódicas según CASA-1033-58-FT" o en la tabla "Listado y control de técnicos certificados para mediciones", según sea el caso, y se valorará si dicha actuación afecta al mantenimiento de la certificación / autorización del operario. En caso de retirada de la certificación / autorización, se actuará según se establece en los procedimientos **PR01.FP02 Procedimiento de certificación de técnicos para mediciones 3D**, **PR02.FP02 Procedimiento de certificación de técnicos para mediciones con aparatos ópticos** o en el Plan de Calidad del contrato aplicable.

6. Análisis de las causas

El análisis de las causas es una etapa **esencial y obligatoria para cualquier NC**. No hay mejora posible sin definición de las causas generadoras de una NC.

Una vez abierta la NC, el Responsable del Departamento o el Responsable de Calidad será el que pilote el análisis de causas, identificando al responsable de este análisis y a otras personas que participen en el mismo.

El método de análisis de la causa raíz depende de la criticidad bruta de la NC. Consulte la matriz de criticidad **DOC_1007** para saber qué herramienta utilizar. El documento **MOP_1003 Problem Solving Methods**, sobre herramientas de resolución de problemas, presenta las herramientas disponibles para la investigación y el análisis de las causas raíz, utilizándose la plantilla **DOC_1657 Resolución de problemas 8D**.

Deben plantearse cuatro preguntas principales:

- ¿Por qué aparece la NC?
- ¿Por qué no se detectó antes?
- ¿Cómo se ha detectado
- ¿Cuál es el impacto de esta NC? ¿Puede esta NC tener un impacto en otros clientes, otras empresas, servicios o procesos, etc.?

Las causas deben identificarse en un plazo máximo de **15 días.**

Este análisis se registra directamente en la aplicación XOS.

Criterios a tener en cuenta para la realización del análisis de causas y para las acciones a tomar, en función de la criticidad:

Criticidad en XOS	**Indeseable**	**Preocupante**	**Intolerable**
Criticidad en GepAPps	**Menor**	**Mayor**	**Mayor**
Condiciones adicionales a tener en cuenta en GepAPps			Reclamación de cliente *y/o* Falsificación o Fraude *y/o* NC con graves repercusiones en los plazos previstos y/o en la calidad *y/o* Evento de seguridad grave (AAA con incapacidad temporal > 30 días o EPI o enfermedad grave o muerte, lesión física o daño para la salud con consecuencias graves. Riesgo potencial de lesiones o daños para la salud con consecuencias graves)
Tipo de análisis de causas	Metodología libre (a discreción de los equipos de QSE & o a petición del cliente),	Metodología libre (a discreción de los equipos de QSE & o a petición del cliente), al menos identificación de las principales M de los 5M.	8D o 5M + (5P o Árbol de Causas)
Acción inmediata / curativa	En caso necesario	X	X
Acciones correctivas	Opcional	X	X

7. Plan de acción

El plan de acción para el tratamiento de las causas raíces deberá seguir 3 etapas clave:

IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES: El Departamento de Calidad o el responsable del departamento afectado definirá acciones claras (con los entregables esperados). Tendrá en cuenta la identificación de acciones para el tratamiento del producto / servicio, según se describe en el punto 5 “Tratamiento de una no conformidad de producto” y la identificación de acciones para eliminar la causa de la no conformidad, con el objeto de asegurar que en el futuro no vuelva a ocurrir una no conformidad igual o similar (acciones correctivas).

Asimismo, designará a las personas que dirigirán estas acciones (pilotos), a una persona para la verificación de la ejecución de cada acción y definirá un plazo realista. El plazo máximo para el cierre de las acciones será de 90 días desde la apertura de la no conformidad. Excepcionalmente y de forma justificada, se podrá solicitar la ampliación de este plazo a la Dirección de Calidad.

SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN: El Departamento de Calidad supervisará el avance del plan, solicitando periódicamente a los pilotos información sobre el avance de sus acciones.

CIERRE (EFICACIA): El verificador designado comprobará la eficacia de las acciones, asegurando que las medidas adoptadas permiten alcanzar los objetivos establecidos (reparación realizada, no repetición de la NC, mejora constatada, etc.).

En caso de una acción correctiva, esta verificación deberá realizarse pasado al menos un mes desde su cierre. La persona designada como verificadora realizará la valoración de la eficacia de la acción, comprobando si efectivamente las causas han sido subsanadas.

Si hay acciones que se evalúan como «no eficaces», deberán ponerse en práctica otras adicionales.

El cierre se formalizará en XOS.

8. Costes de no calidad

El documento **MOP_1002 Cálculo de los costes de No Calidad** describe los elementos que intervienen en el cálculo del coste de la no calidad.

9. Proveedores y subcontratistas

RECUERDE: Somos responsables ante nuestro cliente de las actividades realizadas por nuestros subcontratistas. Como consecuencia, somos responsables de las NC generadas por éstos.

En caso de una NC cuyo origen sea un proveedor o subcontratista, ésta será registrada en la aplicación XOS por la función que la ha detectado o por el Departamento de Calidad, siguiendo el mismo proceso descrito en este documento para las NC internas o externas y comunicándola al Técnico de Calidad de Proveedores.

Una vez registrada la NC, el Técnico de Calidad de Proveedores se la comunicará al proveedor, para que éste realice un análisis de las causas y proponga la disposición a tomar (acciones reparadoras o correctivas si fuera necesario). La disposición a tomar será decidida por el Técnico de Calidad de Proveedores, con el acuerdo del proveedor.

Queda prohibida cualquier reproducción, modificación, transmisión a terceros o publicación total o parcial del documento y/o de su contenido sin el consentimiento previo por escrito de Groupe ADF. Este documento y cualquier información contenida en él no podrán utilizarse bajo ningún pretexto para fines distintos de aquellos para los que fueron comunicados. Cualquier acto de falsificación o incumplimiento de las obligaciones anteriores podrá ser objeto de acciones judiciales.

