
	<p>P_05</p> <p>CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 1 de 6

CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

- 1. OBJETO Y ALCANCE 2**
- 1.1. Objeto 2
- 1.2. Alcance..... 2
- 2. DEFINICIONES..... 2**
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 2**
- 4. DESCRIPCIÓN 2**
- 4.1. Detección e Identificación..... 3
- 4.2. Tratamiento 4
- 4.3. Archivo..... 6
- 5. REGISTROS DERIVADOS..... 6**

Actualizaciones:

ELABORADO Y REVISADO POR: RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	APROBADO POR: PRESIDENCIA
Firmado:	Firmado:
Fecha: 02 Mayo 2011	Fecha: 02 Mayo 2011

	<p style="text-align: center;">P_05</p> <p style="text-align: center;">CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 2 de 6

1. OBJETO Y ALCANCE

1.1. Objeto

1.1.1. Este procedimiento tiene por objeto describir el sistema utilizado para la identificación, control y tratamiento de las no conformidades detectadas en el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.

1.2. Alcance

1.2.1. Este procedimiento es de aplicación a cualquier actividad dentro del Sistema de Gestión donde se presenten No Conformidades.

2. DEFINICIONES

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA


- Manual de Gestión.
- UNE 188004:2009, Servicios Turísticos en Instalaciones Náutico Deportivas, Apartado 3.4.3.
- Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del consejo de 25 de noviembre de 2009 relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditorías medioambientales (EMAS), y por el que se derogan el Reglamento CE nº 761/2001 y las Decisiones 2001/681/CE y 2006/193/CE de la Comisión. Anexo II, sección A, apartados A.3.2., A.4.4. y A.4.5.

4. DESCRIPCIÓN



FONDO EUROPEO DE
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
"Unha maneira de facer Europa"

UNIÃO EUROPEA

	<p style="text-align: center;">P_05</p> <p style="text-align: center;">CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 3 de 6

4.1. Detección e Identificación

4.1.1. En caso de existir un servicio/producto no conforme, cualquier persona del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA** tiene la obligación de comunicarlo al Responsable del Sistema de Gestión, quien es el encargado de documentarlo en el Informe de no conformidades/acción correctiva-preventiva.

4.1.2. Las No Conformidades pueden detectarse en el desarrollo de cualquier actividad que forme parte del sistema, como por ejemplo:

- Inspección en recepción de materiales.
- Identificación durante la inspección de un proceso.
- Reclamación de un cliente.
- Inadecuación de un procedimiento.
- No Conformidades de procedimiento.
- Auditorías o revisiones del sistema.
- Inspecciones y verificaciones.
- No hay controles de medición de los parámetros ambientales.
- El incumplimiento de las especificaciones y modos de actuación ambiental establecido en cualquier procedimiento o instrucción.
- Incumplimiento de los requisitos de la legislación ambiental vigente.
- Incumplimiento de alguna especificación particular de un cliente.
- Y, en general, cualquier situación no esperada que afecte a la gestión de las actividades del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.

4.1.3. Toda No Conformidad detectada es identificada y documentada.

4.1.4. Las No Conformidades se numeran en dos grupos de cifras y una letra: XX-YY(*), donde:

XX número de orden de la no conformidad.


YY dos últimos números del año.

(*) letra que identifique el archivo

R: Reclamaciones de clientes

A: Auditoría



	<p style="text-align: center;">P_05</p> <p style="text-align: center;">CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 4 de 6

P: No conformidad debidas a proveedores

M: No conformidades medioambientales

NC: Otras no conformidades (inspección de procesos, etc.)

4.1.5. El material y/o servicio no conforme es identificado como material no conforme y en el caso de los materiales, segregado del resto. Hay una zona de material no conforme destinada a ubicación de dicho material en las zonas de recepción y/o almacenamiento.

4.1.6. El material o servicio no conforme puede modificarse para cumplir los requisitos especificados. En caso de que se decida modificarlo se hará siguiendo una instrucción escrita, si así se considera necesario, que será conservada como registro del Sistema, y será comunicado al cliente

4.1.7. Toda no Conformidad debe estar registrada en un [Informe de No Conformidad / Acción Correctiva / Acción Preventiva. Varias No Conformidades](#) pueden estar reflejados en un único informe de no conformidades.

4.2. Tratamiento


4.2.1. El Responsable del Sistema de Gestión en colaboración con la persona/departamento que ha detectado la No Conformidad, define y aprueba las medidas apropiadas para solucionarla, y las Acciones Correctivas, que eviten que pueda volver a repetirse. Podrá así si lo estima necesario consultar con el proveedor o con el cliente.

4.2.2. Las medidas a tomar en caso de tratarse de productos, pueden ser:

- Devolución al proveedor.
- Reparación, para que cumpla los requisitos de uso previstos.
- Reproceso, para que cumpla los requisitos especificados.
- Reclasificación, es decir, una utilización para otros requisitos.
- Desecho.

4.2.3. Debe adjuntarse al informe la máxima documentación posible relacionada con la No Conformidad, y sus posibles causas



	<p style="text-align: center;">P_05</p> <p style="text-align: center;">CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 5 de 6

4.2.4. El Responsable del Sistema de Gestión, estudia la procedencia o improcedencia de la No Conformidad, y clasifica la importancia de la misma.

4.2.5. Una vez documentadas y revisadas las causas, consecuencias y posibles soluciones con los responsables afectados, se procede a su investigación y estudio, por el Responsable de Sistema de Gestión, procediéndose a la apertura de Acciones Correctivas o Preventivas, si se considera necesario.

4.2.6. Además, se adoptarán las actuaciones inmediatas más apropiadas para solucionar aquellas No Conformidades que por su carácter pudieran tener graves consecuencias legales, económicas o relativas a la seguridad.

4.2.7. Las No Conformidades resultantes de los controles de medición de los parámetros ambientales deberán contrastarse con los límites exigibles por la normativa al efecto y con los valores establecidos como objetivos y metas de la organización.


4.2.8. En el caso de las reclamaciones, una vez recibidas, el Responsable del Sistema de Gestión analizará la queja del cliente.

4.2.9. Si decide que la reclamación no es procedente, el Responsable del Sistema de Gestión informará al cliente de las razones por las cuales no se admite su reclamación.

4.2.10. En caso de que la reclamación sea procedente (es decir, que el cliente tiene razón al presentar su queja), el Responsable del Sistema de Gestión recabará del cliente y del departamento afectado, la información complementaria que necesite acerca de la reclamación. En caso de que el Responsable del Sistema de Gestión estime que la reclamación requiere una atención especial, podrá remitir dicha reclamación al Presidente, para que la analice y determine si es procedente o no.

4.2.11. El Responsable del Sistema de Gestión, comunicará al cliente el resultado de la gestión y las medidas adoptadas, esta comunicación puede ser telefónica o por escrito según la circunstancias. Dejando constancia en todo caso del medio empleado en la no conformidad abierta.



	<p>P_05</p> <p>CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p>	Revisión: 0
		Fecha: 02 Mayo 2011
		Página 6 de 6

4.2.12. Una vez verificado que se ha implantado el tratamiento y que es efectivo, el Responsable del Sistema de Gestión procederá al cierre y archivará el correspondiente Informe de No Conformidad.

4.2.13. El Responsable del Sistema de Gestión designa además los medios y responsables para poner en práctica las acciones correctivas.

4.2.14. Controla que se han llevado a la práctica las acciones correctivas, y los resultados obtenidos.

4.3. Archivo

4.3.1. El Registro de No Conformidades se considera del Sistema de Gestión, y debe numerarse y conservarse como tal.

4.3.2. El Departamento del Sistema de Gestión mantendrá archivos independientes de los siguientes tipos de no conformidades:

- Reclamaciones de clientes.
- No conformidades debidas a proveedores.
- Auditorías.
- Medioambientales.
- Otras no conformidades.

4.3.3. El Responsable del Sistema de Gestión debe conservar una copia de cada uno de ellos un mínimo de tres años. La documentación adjunta al mismo también debe conservarse.

5. REGISTROS DERIVADOS

- [R_05/01 Registro de Informe de No conformidades / Acciones Correctivas / Acciones Preventivas.](#)