

CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Karla Alamillo Reyes NOMBRE	Ing. Areli Roque Cruz NOMBRE	Ing. Diego Cruz Martínez NOMBRE
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Administrador del SGI PUESTO	Gerente de Control de Calidad PUESTO	Director General PUESTO

CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN	FECHA
Se incluye en el SGI la traducción de este procedimiento PCC-14, la versión en inglés se integra con los mismos datos de control que el documento en español. Modificación de formatos asociados para manejo de la versión ingles español.	03	13.ABR.23
Integración de las secciones: Documentos de referencia, Definiciones y Responsabilidades	02	13.AGO.22
Movimiento del Proceso de SGI al de Control de Calidad. Modificación de acuerdo al nuevo proceso, así como sus formatos asociados.	01	13.JUN.22
Creación y emisión del Procedimiento.	00	01.ABR.20

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir lineamientos, estandarizar las actividades y mantener controles de las salidas no conformes detectadas en las distintas etapas de trabajo en CONSERFLOW.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Aplica para todas las áreas involucradas dentro del Sistema de Gestión Integral de CONSERFLOW.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Internacional Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015
- Norma Internacional Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001:2015

DEFINICIONES

Producto. Se define como el resultado de un proceso. Existen 4 categorías genéricas: Servicios, software, hardware, materiales procesados.

Proceso. Se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Requisitos. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO	PCC-14
REVISIÓN	03
EMISIÓN	13.ABR.23

No conformidad. Incumplimiento de un requisito

Defecto. Incumplimiento de un requisito, asociado a un uso o especificado.

Inspección. Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/ prueba o comparación con patrones.

Verificación. Conformación mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

RESPONSABILIDADES

Gerente de Control de Calidad:

- Implementar y asegurar la ejecución de este procedimiento.
- Deberá realizar la concentración de las Salidas No Conformes, y dar seguimiento hasta su cierre.

Inspector de Control de Calidad:

- Es el responsable de identificar las salidas no conformes durante el proceso de construcción de los productos y/o ejecución de los servicios,
- Generar la documentación necesaria para las evidencias de las Salidas No Conformes hasta su cierre.

Personal en general de Conserflow:

- Ejecutar sus actividades de acuerdo con los procedimientos y requerimientos.
- Realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento de las acciones y su cierre.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Registros
Personal de Conserflow y áreas involucradas	<p>1. GENERALIDADES</p> <p>Se entiende por salida no conforme, un producto o servicio, que no da cumplimiento a los requisitos solicitados por el cliente, legales o reglamentarios.</p> <p><i>PNC= Producto o servicio no conforme</i></p> <p>Las salidas de producto o servicio no conforme pueden llegar a generarse en la recepción de productos y servicios, durante la fabricación o realización de un servicio, durante la liberación del producto terminado y podría llegar a generarse la detección de un producto o servicio no conforme, por parte del cliente, para esta última entrada, se manejan los lineamientos del procedimiento de <i>Atención de quejas de cliente (PSGI-05)</i>, para las anteriores mencionadas, se deberán cumplir los presentes lineamientos.</p>	Atención de quejas de cliente (PSGI-05)
Inspectores de Control de Calidad / Personal de Conserflow	<p>2. DETECCIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME</p> <p>Durante las diferentes etapas del proceso, desde recepción hasta entrega con el cliente, dependiendo el alcance de la venta acordada con el cliente, se mantienen controles de verificación de cumplimiento de los requisitos previamente establecidos, dichas verificaciones son realizadas por control de calidad y para algunos parámetros se realizan pruebas con expertos externos de la organización, como lo establece el procedimiento de <i>Control de Calidad (PCC-01)</i>, toda especificación fuera de parámetros, es considerado un producto o servicio no conforme y deberá ser registrado en el formato el cual establece la elaboración de formato llamado <i>Comunicado (PCC-01/F-02)</i>, posteriormente se deberá registrarse en el <i>Reporte de salida no conforme (PCC-14/F-01)</i> por el Gerente de Control de Calidad, aunque la entrada a su elaboración no requiere de un <i>Comunicado previo</i>, el cual dependerá de la naturaleza del producto no conforme, su identificación cuenta con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por quién fue detectado y su área • Número de Reporte de la Salida No Conforme. Número consecutivo, controlado por el Gerente de Calidad. • La descripción de la Salida No Conforme Detectada • Rastreabilidad/ Origen asociado <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de proyecto / Servicio ✓ Nombre del cliente, proveedor o proceso de la detección ✓ Número de comunicado al que está asociado el producto no conforme. Solo si aplica ✓ Orden de compra. Solo si aplica <p>Todo los a equipos, materiales o productos, dictaminados como PNC deberán ser segregados, identificados y mantenidos como PNC, eliminando riesgos de error humanos, confusiones o mayores daños.</p>	<p>Control de Calidad (PCC-01)</p> <p>Comunicado (PCC-01/F-02).</p> <p><i>Reporte de salida no conforme PCC-14/F-01</i></p>



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO

PCC-14

REVISIÓN

03

EMISIÓN

13.ABR.23

Personal de Conserflow del área involucrada	<h3>3. TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME</h3> <p>Una vez identificado y reportado el PNC, se determina el tratamiento a tomar de acuerdo a la naturaleza del PNC, de acuerdo al listado siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Corrección. Acción inmediata para modificar una No Conformidad detectada. Una corrección puede ser un reproceso o una reclasificación. ✓ Separación. Es la separación física y puede efectuarse, colocan los productos No conformes a un área separada, o colocando barreras físicas entre los productos. ✓ Contención. Acciones para evitar que se continúe con la afectación. ✓ Devolución. Acciones para regresar mercancía adquirida al proveedor por incumplimiento de los requisitos o garantías establecidas sobre el mismo. ✓ Suspensión. Detención o interrupción del desarrollo de una acción por un tiempo hasta nuevas indicaciones. ✓ Desecho. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para evitar su uso inicialmente previsto. En el caso de servicios no conforme, se impide continuar con el servicio. ✓ Información al cliente. Acciones que involucren darle a conocer y/o contemplen la autorización del cliente sobre las acciones a efectuar sobre el producto o servicio no conforme. 											
Área involucrada	<p>La decisión debe ser tomada en equipo multidisciplinario o por el responsable del área, dependiendo la gravedad de este, y considerando no afectar de ninguna manera, la calidad, las medidas de seguridad y salud y las medidas de cuidado ambiental, así mismo deberá considerarse medidas que impacten lo menos posible a costos y tiempos de entrega, que deberán contar con la acción a realizar, el responsable y fecha a realizar la actividad.</p> <p>Posteriormente el <i>Reporte de salida no conforme (PCC-14/F-01)</i>, deberá ser enviado vía correo electrónico de acuerdo con la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="375 1339 846 1373">Etapas de detección de PNC</th> <th data-bbox="846 1339 1284 1373">Enviar a</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="375 1373 846 1440">En la recepción de materiales y servicios</td> <td data-bbox="846 1373 1284 1440">Compras</td> </tr> <tr> <td data-bbox="375 1440 846 1507">Durante el seguimiento o etapas de fabricación / construcción</td> <td data-bbox="846 1440 1284 1507">Operaciones o área responsable</td> </tr> <tr> <td data-bbox="375 1507 846 1642">Durante la liberación interna del producto en las etapas de fabricación/ construcción (Inspecciones de Control de Calidad)</td> <td data-bbox="846 1507 1284 1642">Operaciones o área responsable</td> </tr> <tr> <td data-bbox="375 1642 846 1709">Durante la liberación con el cliente, de producto termina o servicio</td> <td data-bbox="846 1642 1284 1709">Operaciones, área responsable y ventas</td> </tr> </tbody> </table>	Etapas de detección de PNC	Enviar a	En la recepción de materiales y servicios	Compras	Durante el seguimiento o etapas de fabricación / construcción	Operaciones o área responsable	Durante la liberación interna del producto en las etapas de fabricación/ construcción (Inspecciones de Control de Calidad)	Operaciones o área responsable	Durante la liberación con el cliente, de producto termina o servicio	Operaciones, área responsable y ventas	Reporte de Salida No Conforme (PCC-14F-01)
Etapas de detección de PNC	Enviar a											
En la recepción de materiales y servicios	Compras											
Durante el seguimiento o etapas de fabricación / construcción	Operaciones o área responsable											
Durante la liberación interna del producto en las etapas de fabricación/ construcción (Inspecciones de Control de Calidad)	Operaciones o área responsable											
Durante la liberación con el cliente, de producto termina o servicio	Operaciones, área responsable y ventas											
Responsable de la ejecución de las acciones Gente de Control de Calidad												
El responsable del área involucrada /	<h3>4. SEGUIMIENTO DE PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME</h3> <p>El responsable del área involucrada deberá mantener un seguimiento para el cumplimiento de las acciones establecidas, también junto con el Inspector de</p>											



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO

PCC-14

REVISIÓN

03

EMISIÓN

13.ABR.23

Inspector de Control de Calidad/ Gerente de Control de Calidad.	Control de Calidad y el Gerente deberá dar seguimiento a las acciones y validar la efectividad de las mismas, mediante el formato <i>Reporte de Salida No Conforme (PSGI-03/F-01)</i> en su sección correspondiente.	
Gente de Control de Calidad / Administrador del Sistema de Gestión Integral	<p>5. DETECCION DE CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS</p> <p>El Gerente de Control de Calidad deberá verificar y monitorear las salidas no conformes a través de la <i>Bitácora de Salidas No Conformes (PCC-14/ F-02)</i>, deberá identificar la repetibilidad de fallos, si se presentan más de 3 fallos similares o de la misma naturaleza, deberá realizarse un análisis de causas y acciones que minimicen el error cometido, deberán establecerse tareas, fechas compromiso y responsables y serán registradas en el formato <i>Reporte de Acciones Correctivas y de Mejora (PSGI-06/F-01)</i>, en conjunto con el Administrador del Sistema de Gestión Integral.</p>	<p>Bitácora de salidas no conformes (PCC-14/ F-02)</p> <p><i>Reporte de Acciones Correctivas y de Mejora (PSGI-06/F-01)</i></p>

FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	REGISTRO	NIVEL DE REVISIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN
PCC-14/F-01	<i>Reporte de Salida no Conforme</i>	02	1 año en físico y/o digital
PCC-14/F-02	<i>Bitácora de Salidas no Conformes</i>	02	1 año en físico y/o digital