

Procedimiento

Control de salidas no conformes

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la toma de acciones correctivas cuando ocurra una salida que no sea conforme con los requisitos en el proceso de sorteo (fuga de material) y origine un reclamo por parte del cliente (queja).

2. Alcance

Aplica a las salidas (producto) inspeccionadas, re-trabajadas y/o segregadas por parte de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. y que de alguna manera no cumplen con los requisitos establecidos por el cliente.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. establece y mantiene documentado este procedimiento para implementar acciones correctivas ante la presencia de quejas por incumplimiento de los requisitos de cliente e implementa la metodología 8D's como método de análisis y resolución de problemas mediante el Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01.

3. Definiciones

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Defecto: Carencia, diferencia, imperfección o desviación de las cualidades propias de algo contra su especificación.

Scrap: Desperdicio / Deshecho.

Producto OK: Es aquel que cumple con los requisitos una vez que fue inspeccionado/re trabajado por personal de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Producto no conforme: Es aquel que no cumple con los requisitos. En el caso del proceso de inspección/retrabajo, se considerará producto no conforme a aquel que una vez inspeccionado y segregado como producto "OK" se identifica que no cumple con los requisitos especificados por el cliente o a las piezas que estando "OK" durante la inspección o re-trabajo fueron dañadas por el personal que está haciendo la operación.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Reproceso: También conocido como re trabajo es una acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Reporte 8D's: Método de resolución de problemas, también conocido como 8 disciplinas, describe un proceso de ocho pasos que deben seguirse para resolver un problema de forma metódica y eficaz.

Líder de solución: Supervisor de proyecto o Regional responsable del servicio que tuvo el reclamo y que tiene el contacto con el proyecto.

Gestor de solución: Especialista en la metodología de análisis y solución de problemas.

Conformidad: Cumplimiento con un requisito.

Procedimiento

Control de salidas no conformes

Salida no conforme (Fuga de material): Es la salida no controlada del producto proveniente del proceso de sorteo que no cumple con los requerimientos definidos por el cliente y que puede afectar y comprometer la calidad del servicio.

Causa Raíz: Origen de la no conformidad.

Causa Raíz a la Ocurrencia: Origen de la generación del defecto.

Causa Raíz a la Fuga: Origen de la no detección del defecto en la ejecución de la actividad.

Causa Raíz a la no Detección: Origen de la falta de capacidad del sistema de calidad.

Acción de contención: Son acciones inmediatas que evitan que el problema se repita de manera temporal y no se considera como una solución definitiva, su objetivo es detener el problema.

Acción correctiva: Establecimiento de las acciones que garantizan la efectividad para la no reincidencia de la no conformidad detectada, por ser definidas, se deberán implementar de manera permanente a partir de la fecha establecida.

Acción Correctiva Sistemática: Dirigida a la Fuga.

Acción Correctiva Sistémica: Dirigida a la no Detección.

Lecciones aprendidas: fracasos, proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.

4. Responsabilidades

Pasos	Cliente	Analista de Servicio Cliente	Analista de Captura de Datos	Líder del equipo (Supervisor Regional o de proyecto)	Gestor (Jefe/Analista/Auxiliar Calidad)	Gerente de Sorteo
Reclamación	X					
Recepción de reclamo		X				
Re inspección			X	X		
Análisis 3D's		x		x	x	
Llenado del QB-FR-A-02-01				x		
Dar alta en concentrado					X	
Aceptación reclamo		X		x	x	
Revisión de Análisis		X		X	X	X
Análisis 5D's				X	X	X
Revisión de Análisis				X	X	X

Procedimiento

Control de salidas no conformes

Análisis 8D's				X	X	
Evaluación efectividad					X	
Cierre	X			X	X	x

5. Documentos de referencia

5.1. Inspección y re trabajo

QB-IT-A-06

5.2. Manual de políticas QB

QB-MI-A-09

6. Procedimiento

6.1 Reacción ante la notificación de reclamo (fuga)

Actuar de la siguiente manera al momento de que se detecta producto no conforme previamente inspeccionado y liberado por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Recepción del reclamo:

Analista de servicio al cliente: Recibe el reclamo de cliente cuando exista incumplimiento en los requisitos del servicio mediante un correo electrónico siendo este el único medio para poder considerar oficial el reclamo. En caso de recibir una reclamación por cualquier otro medio o por cualquier otro intermediario, notificar inmediatamente de manera oportuna al cliente el medio adecuado para comunicar formalmente su reclamo.

Por parte del equipo de sorteo se realiza re-inspección inmediata de la ventana sospechosa del material, Llenando el Reporte Diario QB-FI-O-01-E/I digital o físico, con las cantidades re-inspeccionadas, así como sus resultados, identificando este reporte diario con la leyenda "Re-inspección" y enviándolo al departamento de captura de datos. Posterior se definirá con el análisis si el reclamo se acepta o no, en caso de no aceptarse el costo lo absorbe el cliente.

Solicitar información de la fuga:

Una vez recibido el correo y como sustento y validación de la Política de garantía QB-MI-A-09 Manual de políticas QB, el Analista de Servicio al Cliente y el Supervisor regional y/o de proyecto confirman la validación de la información o de lo contrario solicitará al cliente el envío de las siguientes evidencias:

1. Pieza fugada con incidente visible (físico o fotografía).
2. Foto de la etiqueta de liberación de Quality Bolca.
3. Foto del serial o lote de la caja afectada.
4. Foto de la marca de garantía (cuando aplique).

De igual manera se notifica a gestión de calidad por medio de correo electrónico para que desde este momento estén enterados y participen en el análisis.

Con la información recibida el Supervisor regional y/o de proyecto deberá llenar el reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01 hasta 3D's.

Nota 1: En caso de no recibir alguna de las 4 evidencias mencionadas o ninguna en su totalidad en un lapso menor a 24 horas, el Analista de Servicio al Cliente solicitará nuevamente el envío de las evidencias faltantes vía correo electrónico al Cliente. Si nuevamente no se recibe respuesta o el envío de información faltante por parte del Cliente en un lapso menor a 24 horas, no se considerará dicho reclamo como una reclamación oficial.

Nota 2: Cuando por solicitud de cliente se realice el análisis en su formato, simultáneamente se deberá llenar el análisis en el reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01 (8D'S).

6.2 Responsabilidad de Quality Bolca S.A de C.V ante la fuga

Analizar la información de la fuga

Analista de Servicio al cliente y el Supervisor regional y/o de proyecto: Una vez completa la información solicitada, mediante una reunión con el equipo de trabajo que consideren necesario procederán a investigar y a analizar la queja haciendo una trazabilidad del servicio con reclamo (de acuerdo a las evidencias recibidas). Documentando y agregando evidencias en el reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01 hasta 3D's.

Analista de Servicio al cliente: Emitirá vía correo electrónico donde confirmará al cliente la recepción de reclamo haciendo constar:

1. Fecha de reclamo
2. Incidente
3. Número de parte (cuando aplique)
4. Plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita confirmando la aceptación o rechazo del reclamo (12 horas).

Analista de servicio al cliente y el Supervisor regional y/o de proyecto: Con el resultado del análisis de la información de la fuga, deberán tomar la decisión si es o no es responsabilidad de Quality Bolca S.A de C.V, documentando la decisión tomada en el **Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01** apartado 3D's anexando evidencias la toma de decisión, para hacer handshake con el cliente debe exponer el análisis hasta 3D's y evidencias. A su vez deberán notificar vía correo electrónico a gestión de calidad adjuntando el **Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01** la decisión tomada.

Como apoyo para la toma de decisión considerar la siguiente tabla:

¿Procede?	¿Cuándo?
SÍ	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de que las evidencias solicitadas y enviadas por el cliente comprueben la fuga de material. - En caso de que por medio de una trazabilidad y/o análisis de la situación, se compruebe la responsabilidad de Quality Bolca S.A de C.V. - En caso de que se presente la comprobación del incumplimiento a los requisitos de cliente.
NO	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de que el origen de la reclamación sea externo. - En caso de que el origen de la reclamación sea injustificado. - En caso de que cliente no envíe en tiempo y forma todas las evidencias solicitadas. - En caso de que el reclamo no se presente de manera oficial vía correo electrónico.

NOTA: El plazo de respuesta de aceptación o rechazo de reclamo no será mayor a 24 horas corridas contadas desde la fecha en que se tomó la decisión.

6.3 Reacción en caso de que el reclamo sea aceptado

Difusión del reclamo oficial a los interesados

El **Analista de servicio al Cliente** notificará al Supervisor Regional y/o de proyecto encargado del servicio de la cuenta que presenta la reclamación, al Gerente nacional de sorteo y al Jefe/Analista/Auxiliar de Sistema de gestión de calidad la existencia de la reclamación vía correo electrónico, re enviando la información, evidencias del cliente y el Supervisor Regional y/o de proyecto deberá confirmar la recepción del correo y registrar en el reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01 hasta 3D's.

Jefe/Analista/Auxiliar de gestión de calidad: Una vez que el Analista de Servicio al Cliente haya dado respuesta al Cliente vía correo electrónico y confirmado oficialmente la reclamación, este reclamo deberá registrarse en el **control de reportes de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-02** asignando un código.

Registro de Reclamo:

Una vez que el Analista de Servicio al Cliente recibe las evidencias completas, notifica a Jefe/Analista/Auxiliar de gestión de calidad quien generará un código de reclamo "ACXXZZ" al momento de la recepción del mismo, donde:

ACXXZZ

AC--Acción Correctiva
XX--Año en curso.
ZZ--Consecutivo (Folio)

y generará una carpeta en OneDrive nombrada con el código de reclamo y la información de rastreo correspondiente al incidente, de la siguiente manera:

ACXXZZ (DD-MM) (C) (LE)

Donde,
AC--Acción Correctiva
XX--Año en curso.
ZZ-- Consecutivo (Folio)
DD -- Fecha del reclamo oficial
MM -- Mes del reclamo oficial.
C—Nombre del Cliente que realiza la reclamación.
LE—Nombre del Líder del equipo (Supervisor Regional y/o de proyecto) a cargo.

Esta carpeta a su vez, deberá contener 3 sub carpetas con sub carpetas numeradas y nombradas de la siguiente manera:

1. 3D's

1. Evidencia de reclamo o NC inicial.
2. Cotización ligada a reclamo.
3. Apertura de Servicio ligada al Reclamo.
4. HOE ligada al reclamo y capacitación.
5. Alerta de Calidad y capacitación.
6. Reporte(s) Diarios.
 1. Reporte(s) de inspección.
 2. Reporte(s) de re inspección.
7. Evidencia de Acciones de Contención.
 1. Tabla utilizada para la liberación de re-inspección de material (NORMA NMX-Z-012-2-1987).
 2. Cambio de marca de garantía.

Procedimiento

Control de salidas no conformes

8. Reporte 8D's (hasta 3D's)

2. 5D's

1. Reporte 8D's (hasta 5D's)

3. 8D's

1. Evidencia de las acciones correctivas.
2. Evidencia para evitar la recurrencia.
3. Reporte 8D's (completo).

NOTA: una vez que el Jefe/Analista/Auxiliar del sistema de gestión de calidad haya creado la carpeta y sub carpetas correspondientes, deberá enviar un correo electrónico notificando al personal involucrado Supervisor Regional y/o de proyecto, Analista de captura de datos y Analista de Servicio al cliente, el nombre de la carpeta del reclamo, ruta de acceso de carpeta en One Drive y/o Google Drive, así como la fecha y hora compromiso de carga de evidencias por parte de los involucrados.

Supervisor de región, supervisor de proyecto y/o Líder de sorteo: En caso de aplicar el reclamo, coordinan al personal para realizar la re-inspección en líneas de producción si es que así el cliente lo requiere y corregir el producto no conforme, a su vez todo el material previamente inspeccionado y liberado deberá ser regresado al área de inspección e identificado con tarjeta amarilla de pendiente de inspección. A partir de este momento se realizará la inspección basándose en la **instrucción de trabajo de inspección y re-trabajo QB-IT-A-06**. Si no aplicase el reclamo se notifica al cliente por medio de Servicio al cliente.

Inspectores de calidad: Llenar **Reporte Diario QB-FI-O-01-E/I** con las cantidades re-inspeccionadas, así como sus resultados, identificando este reporte diario con la leyenda "Re-inspección".

6.4 Evaluación de las necesidades de acción

Determinación de acciones inmediatas(contención) y correctivas:

Supervisor de región, supervisor de proyecto o líder de sorteo: Una vez llenado el **Reporte de salidas no conformes QB-FR-A-02-01** y tomado las correcciones o contenciones necesarias para evitar que el producto continúe su proceso se analiza la no conformidad y se determina elaborar un reporte de acción correctiva basándose en la naturaleza de la no conformidad si:

- a) El producto no conforme llegó hasta el cliente.
- b) El impacto del producto no conforme afectó al resultado comprometido con el cliente o de la empresa.
- c) La naturaleza de la salida no conforme se repite por lo menos tres veces en un período mínimo de dos meses.

El Supervisor Regional y/o de proyecto como validación de la política de Garantía de documentada desde la cotización Quality Bolca QB-FI-A-07/E-I y medidas de contención inmediata, iniciará las siguientes acciones:

1. Alerta de Calidad.
2. Capacitación de personal en Alerta de Calidad.
3. Re-inspección del material 100% (De acuerdo a la ventana sospechosa)
4. Liberación de re-inspección de material según tabla (NORMA NMX-Z-012-2-1987).
5. Cambio de marca de garantía (comprobar re-inspección).
6. Hoja de operación estándar HOE
7. Lista de registro de capacitación de HOE.
8. Reporte de no conformidad y acción correctiva (hasta 3D's)

Procedimiento Control de salidas no conformes

9. Reporte de no conformidad y acción correctiva (hasta 5D's)

El Supervisor Regional y/o de proyecto a su vez, generará evidencia de las acciones de contención realizadas, y cargará dichas evidencias (escaneadas) en las sub carpetas correspondientes de la carpeta.

Acción de Contención	Descripción de Evidencia	Carpeta	Sub carpeta	Sub carpeta
a. Alerta de Calidad.	Alerta de Calidad generada escaneada.	1. 3D's	5. Alerta de Calidad y Capacitación.	N/A
b. Capacitación de personal en Alerta de Calidad.	Registro de Capacitación de Personal en Alerta de Calidad escaneado.	1. 3D's	5. Alerta de Calidad y Capacitación.	N/A
c. Re-inspección del material 100% (De acuerdo a la ventana sospechosa).	Reporte(s) de re-inspección de material escaneado(s).	1. 3D's	6. Reporte(s) Diarios.	2. Reporte(s) de re inspección.
d. Liberación de re-inspección de material según tabla de liberación (NORMA NMX-Z-012-2-1987).	Tabla de liberación (NORMA NMX-Z-012-2-1987). (cuando aplique).	1. 3D's	7. Evidencia de Acciones de contención.	1. Tabla utilizada para la liberación de re-inspección de material.
e. Cambio de marca de garantía (comprobar re-inspección).	Fotografía de la nueva marca de garantía utilizada en la re-inspección del material (cuando aplique).	1. 3D's	7. Evidencia de Acciones de contención.	2. Cambio de marca de garantía.
f. Hoja de Operación estándar HOE.	Hoja de Operación Estándar ligada al reclamo.	1. 3D's	4. HOE ligada al reclamo y capacitación.	N/A
g. Lista de registro de capacitación de HOE.	Registro de Capacitación de Personal en HOE ligado al reclamo.	1. 3D's	4. HOE ligada al reclamo y capacitación.	N/A
h. Reporte de no conformidad y acción correctiva (hasta 3D's)	Reporte de no conformidad y acción correctiva hasta el 3D's [Ver anexo II]	1. 3D's	1. Reporte 8D's (hasta 3D's)	N/A
i. Reporte de no conformidad y acción correctiva (hasta 5D's)	Reporte pre llenado de no conformidad y acción correctiva hasta el 5D's [Ver anexo II]	2. 5D's	1. Reporte 8D's (hasta 5D's)	N/A

Procedimiento Control de salidas no conformes

El analista de servicio al cliente cargará la siguiente información del reclamo en OneDrive.

Evidencia	Descripción de Evidencia	Carpeta	Sub carpeta	Sub carpeta
a. Evidencia de reclamo o NC inicial	Correo donde el cliente presenta su reclamación oficial.	1. 3D 's	1. Evidencia de reclamo o NC inicial	N/A
b. Cotización ligada a reclamo.	Cotización realizada al inicio del servicio.	1. 3D 's	2. Cotización ligada al reclamo.	N/A
c. Apertura de Servicio ligada al reclamo.	Apertura de Servicio realizada al inicio del servicio y durante el servicio.	1. 3D 's	3. Apertura de Servicio ligada al reclamo.	N/A

El analista de captura de datos cargará la siguiente información del reclamo en OneDrive.

Evidencia	Descripción de Evidencia	Carpeta	Sub carpeta	Sub carpeta
a. Reporte(s) de inspección.	Reporte(s) de inspección (escaneados) ligados al reclamo.	1. 3D 's	6. Reporte(s) Diarios	1. Reporte(s) de inspección.
b. Reporte(s) de re-inspección de material.	Reporte(s) de re-inspección (escaneados) ligados al reclamo.	1. 3D 's	6. Reporte(s) Diarios	2. Reporte(s) de re inspección.

NOTA: Una vez que cada uno de los responsables hayan subido los archivos de las evidencias a las carpetas correspondientes, se deberá de enviar un correo de confirmación al Jefe/Analista/ Auxiliar del sistema de gestión de calidad notificando que las evidencias ya están en las carpetas.

El Jefe/Analista/Auxiliar del sistema de gestión de calidad revisará que toda la información de las carpetas esté completa y en caso de faltar algún documento y/o evidencia, la solicitará vía correo electrónico.

Determinación de acciones.

El Jefe/Analista/Auxiliar del sistema de gestión de calidad gestionará una sesión de trabajo donde revisará junto con el equipo de trabajo el análisis 5D 's realizado por el supervisor regional y/o de proyecto y evaluará la solución a la causa raíz del problema, acciones a implementar, responsables y fechas estimadas de cierre de actividades, así como la condición esperada del cierre registrando esta información en el reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01 hasta 5D 's.

Evidencia	Descripción de Evidencia	Carpeta	Sub carpeta	Sub carpeta
i. Reporte de no conformidad y acción correctiva (hasta 5D 's)	Reporte de no conformidad y acción correctiva hasta el 5D 's [Ver anexo II]	2. 5D 's	1. Reporte 8D 's (hasta 5D 's)	N/A

6.7 Efectividad y cierre

Implementación de acciones:

El Supervisor Regional y/o de proyecto coordinará y asegurará la correcta implementación de las acciones documentando y manteniendo evidencia en la sección **6D's** del Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01.

Implementar acciones correctivas permanentes en el cual se debe considerar lo siguiente:

#	Acción correctiva permanente	Descripción de la actividad de confirmación	Responsable	Fecha de implementación	Cerrado / Abierto
Indicar el número consecutivo de cada acción implementada	Implementar y validar las acciones correctivas	Describir la actividad de confirmación, responsable, fecha de implementación y estatus, es decir, si la acción está cerrada o abierta.			

Nota: El Supervisor Regional y/o de proyecto, cargará la evidencia correspondiente de la implementación del total de las acciones en OneDrive y/o en Google Drive.

Evitar la recurrencia:

Una vez que las acciones hayan sido debidamente implementadas el Supervisor Regional y/o de proyecto notificará al Jefe/Analista/Auxiliar del sistema de gestión de calidad con la finalidad de que esté designé a una persona competente para que evalúe la correcta implementación y efectividad de las acciones realizadas confirmando que se respete lo ya establecido considerando los siguientes criterios:

Fecha de validación	Acciones de validación	Si	No	Evidencia de validación
Día del evento de validación	<p>¿Las acciones correctivas se están realizando de manera consistente?</p> <p>¿Se ha generado el problema nuevamente?</p> <p>¿Se cumple con la expectativa de las partes interesadas?</p>			

Si existe una posible falla o existen comentarios en contra por parte del cliente, Supervisor Regional y/o de proyecto, notificará a los integrantes del equipo para que se reúnan con la finalidad de analizar las acciones implementadas para modificarlas o sustituirlas en el reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01 hasta el 7D'S.

El Jefe/Analista/Auxiliar del sistema de gestión de calidad y/o la persona designada en verificar la efectividad de las acciones documentará el cierre en el reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01 hasta el 8D recabando las firmas correspondientes como sustento de la validación.

Procedimiento Control de salidas no conformes

Fecha de revisión de efectividad:	¿Las actividades son efectivas, eliminan el reclamo?	¿Las actividades no son efectivas, el problema persiste?
	SI NO	SI NO
Describir la razón del porqué se dan como efectivas las acciones correctivas, este llenado lo realiza Gestión de calidad y el líder de equipo:		Nombre y firma del responsable del problema:
FECHA DE CIERRE		
Firma del líder de solución	Firma del gestor de solución	Firma de la persona que avala efectividad
Firma del responsable inicial		

El Jefe/Analista/Auxiliar del sistema de gestión de calidad registrará en el control de reportes de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-02 el seguimiento de las acciones documentadas.

El Jefe/Analista/Auxiliar del sistema de gestión de calidad deberá asegurar que se cumpla la tabla de escalación siguiente:

NIVEL DE ESCALACIÓN	ATRASO VS PLAZO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	PUESTO RESPONSABLE DE ATENDER
1	Atraso de 1 día	Supervisor Regional y/o de proyecto
2	Máximo de 48 horas	Gerente de Nacional de Sorteo
3	Máximo de 48 horas	Dirección de sorteo

7. Registros asociados

Control de reportes de No conformidad y Acción Correctiva
Registro de no conformidad y acción correctiva
Reporte de salidas no conformes
Reporte Diario
Hoja de operación estándar

QB-FR-A-05-02
QB-FR-A-05-01
QB-FR-A-02-01
QB-FI-O-01-E/I
QB-FI-O-03

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
01	20-01-2012	Inclusión del aspecto de maquinados	Rubén Wong Castañeda
02	23-04-2012	Incluir punto 6.4 Determinación de Acciones Correctivas/Preventivas, como resultado del área de oportunidad detectado durante la 1ª. Fase de la auditoría de certificación.	Rubén Wong Castañeda
03	26-06-2012	Se incluye aspecto de liberación del producto no conforme.	Rubén Wong Castañeda
04	16-05-2013	Separación de Maquinados y Sorteo en Producto No Conforme.	Omar A. Lujan Dávalos

Procedimiento

Control de salidas no conformes

05	01-09-2015	Cambio en el alcance de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.	Omar A. Lujan Dávalos
06	14-01-2017	Ajuste completo del procedimiento como parte de la Migración a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.	Álvaro Noriega Gallegos
07	10-04-2019	Cambio de nombre de puestos del personal y procedimientos para dar cumplimiento con lo establecido en el procedimiento de control de la información documentada.	Álvaro Noriega Gallegos
08	02-02-2023	Actualización general	Bernardino Sainz
09	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes
10	23-12-2024	Revisión general del documento.	Ana Rodríguez

Anexo I

Guía para llenado del reporte 8D's

D1: Equipo de trabajo

Información a llenar en (8D's)	Pasos para llenar la información
Equipo de trabajo	Colocar nombre y puesto de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

D2: Descripción del problema

Información a llenar en (8D's)	Pasos para llenar la información
Tipo de No Conformidad	Indicar con un círculo o una cruz el tipo de no conformidad.
¿Cuándo se reportó el problema?	Indicar la fecha cuando el cliente realizó el reclamo o la fecha cuando se detectó la no conformidad por auditoría o incumplimiento de indicador u objetivo.
¿Cuál es el problema?	Colocar el nombre del problema tal cual lo indique el personal que reporta el reclamo o la no conformidad.
Nombre de la parte	Colocar el nombre de la parte descrita en la Apertura de Servicio (APS), cuando aplique.
Número de parte	Colocar el número de parte descrita en la Apertura de Servicio (APS), cuando aplique.
¿Quién detecta?	Indicar el nombre y puesto de la persona que detecta el reclamo (cliente) o la NC (Auditor interno/externo/ dirección /Jefe de Gestión de Calidad)
¿Cuánto cuesta la re inspección?	Sorteo proporciona el costo de las piezas inspeccionadas, cuando aplique.
Fecha de realización del reporte	Indicar fecha de cuando se inicia el llenado de reporte.
# de APS	Colocar el # de Apertura de Servicio correspondiente al servicio del reclamo reportado, cuando aplique.
# de cotización	Colocar el # de cotización correspondiente al servicio del reclamo reportado, cuando aplique.

Procedimiento

Control de salidas no conformes

# de HOE	Colocar el # de HOE, cuando aplique.
# de reporte 8D's	Colocar número asignado por el jefe de gestión de la calidad, compuesto por 6 (seis) caracteres: 2 (dos) letras, designándose AC para indicar Acción Correctiva, seguido por los dos últimos dígitos del año en que se detectó el reclamo o la no conformidad y por último los siguientes dos números que correspondan al consecutivo de los reportes generados en el año en curso.
Descripción del problema	Describir los detalles del reclamo o no conformidad: qué vi, dónde lo vi y cuándo lo vi, explicación que detalle a más profundidad la condición actual del problema, colocar una foto, síntoma, evidencia de auditoría (que se está incumpliendo).
Cantidad de piezas inspeccionadas y/o re inspeccionadas	Indicar la cantidad original de piezas inspeccionadas, piezas OK, piezas NG, fecha de inspección, lugar de la inspección (cliente y planta), nombre de los inspectores, seriales inspeccionados, cantidad de piezas consumidas con cliente después de la inspección, cantidad de piezas reportadas NG por cliente, fecha de cuando realizo el reporte el cliente, lugar de detección del problema (lugares afectados), folio de reporte diario. Cantidad de piezas re inspeccionadas, piezas OK, piezas NG, fecha de re inspección, lugar del re inspección (cliente y planta), nombre de los inspectores, seriales inspeccionados, folio de reporte diario. Todos estos datos se colocan en el reporte cuando aplique.

D3: Acción de contención.

Información a llenar en (8D's)	Pasos para llenar la información
Acción de contención	<p>Iniciar acciones que eviten que el problema se repita de manera temporal.</p> <p>Las acciones mínimas que debe tener este apartado es realizar re inspección, generar alerta de calidad, elaborar ayuda visual, elaboración o realización de HOE, evidencia de capacitación de cada documento, indicando responsable y fecha de cada una de las acciones.</p>
Justificación	<p>Indicar justificación en caso de no ser aceptada la responsabilidad del reclamo o no conformidad. Esto debe de ir soportado utilizando una herramienta de calidad.</p> <p>Conseguir firma de calidad QB y cliente como aceptación de que no es responsabilidad de Quality Bolca el reclamo cuando aplique.</p>

D4: Análisis de causa raíz.

Información a llenar en (8D's)	Pasos para llenar la información
Definir y verificar causa raíz partiendo del problema	Realiza el 5 porqués de ocurrencia (cuando aplique), sistemática y no detección.
Causa raíz	Indica cada una de las causas raíz, redactando claramente la causa raíz (ocurrencia, fuga y no detección) conforme a los 5 porqués.

D5: Determinar acciones correctivas.

Información a llenar en (8D's)	Pasos para llenar la información
--------------------------------	----------------------------------

Procedimiento

Control de salidas no conformes

Acciones Correctivas	Colocar las acciones (actividad a realizar) que eliminen la causa raíz de ocurrencia, sistemática y no detección, colocando responsables y fechas compromiso.
-----------------------------	---

D6: Implementar acciones correctivas.

Información a llenar en (8D's)	Pasos para llenar la información
Implementar y validar las acciones correctivas	Describir la actividad de confirmación, responsable, fecha de implementación y estatus, es decir, si la acción está cerrada o abierta. Indicar porcentaje de cierre en base a la cantidad de acciones correctivas.

D7: Evitar el re ocurrencia.

Información a llenar en (8D's)	Pasos para llenar la información
Evitar la re ocurrencia	Confirmar que se respete lo ya establecido, evitando riesgo de re ocurrencia. Indicar tiempo de validación indicando fecha, actividad de validación y evidencia de validación.

D8: Efectividad y Cierre.

Información a llenar en (8D's)	Como llenar la información
Efectividad	Fecha de revisión de efectividad, indicar si las actividades son efectivas, si están eliminando el reclamo o no conformidad e indicar si el problema persiste.
Firmas de cierre	Tener la firma del líder de la solución, firma del gestor de solución, firma de quien avala efectividad y firma de quien detecta el problema.

Anexo II

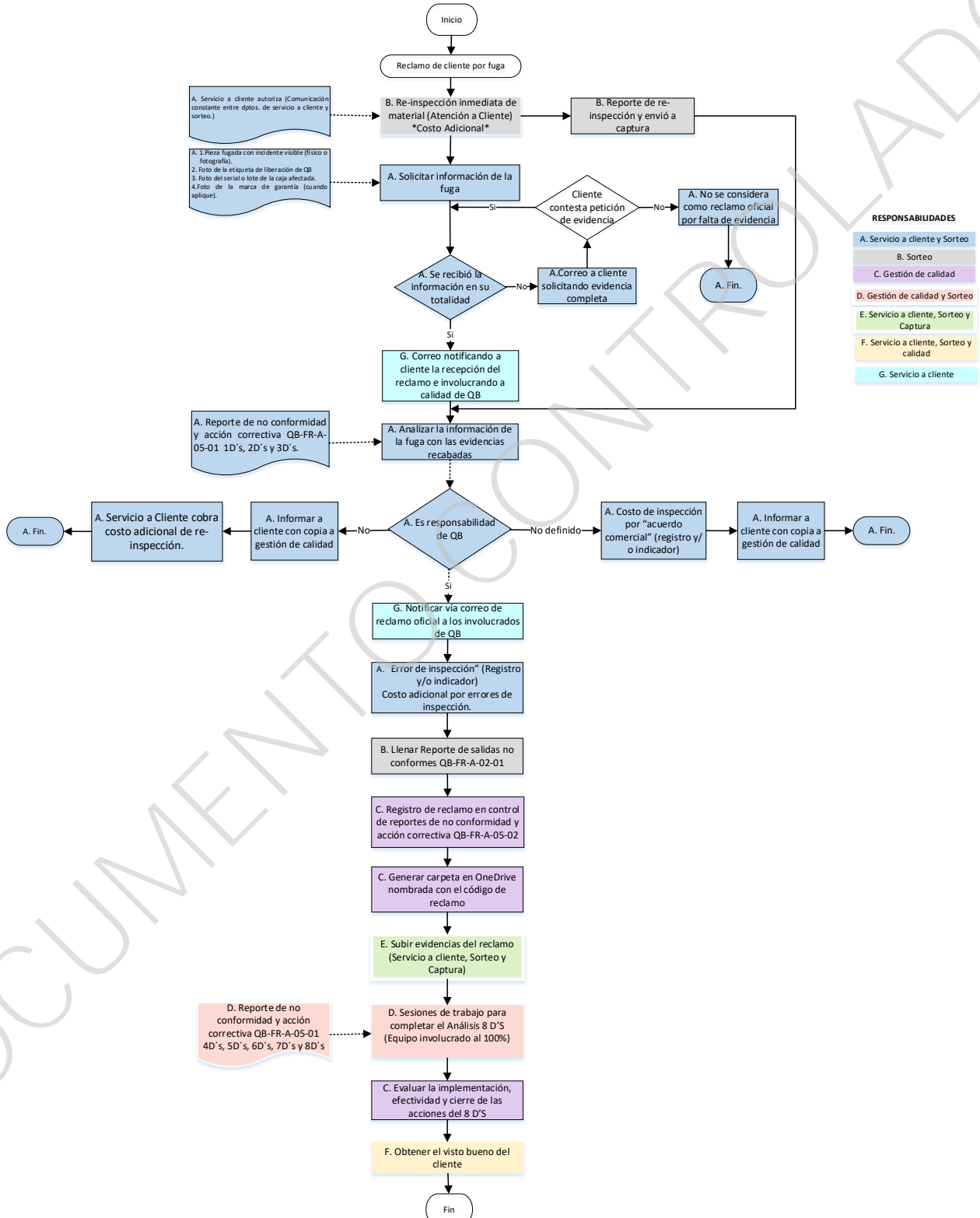
Plazos de Entrega de Documentos para Reclamos de Cliente

Responsable	Tiempo	Documento
Analista de Servicio al cliente Sorteo	Máximo de 24 horas	Solicitar información del reclamo Confirmar la recepción del reclamo y la información Analizar la información de la fuga Determinar la responsabilidad de Quality Bolca ante la fuga (Aceptación o Rechazo)
Gerencia Dirección	Máximo de 48 horas	Si no se define la responsabilidad de Quality Bolca ante la fuga se escala el tema
Analista de Servicio al cliente Sorteo	Máximo de 12 horas	Hacer Handshake con el cliente de aceptación o rechazo del reclamo Informar vía correo a gestión de calidad y al cliente
Gestión de calidad Sorteo	10 días naturales	Realizar actividades de garantía Compartir análisis 8D's hasta 5D's Evaluar el análisis 8D's Implementar acciones de corrección Seguimiento a las acciones de corrección Eliminar acciones de prevención Cierre de 8D's

Procedimiento Control de salidas no conformes

Código: QB-PR-A-02
Rev.: 10
Fecha de emisión: 26-04-2011
Fecha de revisión: 23-12-2024

Anexo III FLUJOGRAMA DE RECLAMO DE CLIENTE



*Este documento tiene validez 1 semana al momento de su impresión ->