

1. Objetivo:

Definir los criterios generales para planear y controlar proceso de inspección y/o re-trabajo. Esto debe ser usado como patrón a seguir para realizar las inspecciones incluyendo la contención y el re-trabajo.

2. Alcance:

Esta instrucción aplica a la inspección, contención y re-trabajo que QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. realizada en las instalaciones del cliente o en instalaciones propias, cuando aplique.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Inspección: Puede ser visual, dimensional y/o con dispositivos según los requisitos del cliente especificados en la apertura de servicio QB-FI-O-09 y en la hoja de operación estándar QB-FI-O-03.

Re-trabajo: Acción realizada cuando un producto se encuentra fuera de especificación o cuando el producto aun dentro de especificación no es funcional en sus procesos.

Contención: Es el servicio proporcionado por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. a los clientes donde se esté trabajando físicamente por un tiempo máximo de 2 horas hombre y el cual debe ser cobrable una vez que se autorice el servicio o sin costo en caso contrario.

Nota: cualquier excepción deberá ser analizada y aprobada por la dirección de sorteo.

Sondeo (Recabar información): Es el tiempo requerido por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. en las instalaciones de los clientes potenciales o donde no se esté trabajando físicamente, con el fin de recabar los datos necesarios para cotizar o confirmar que se puedan cumplir los requisitos del cliente.

Rate: Se obtiene a través del cálculo de la cantidad de piezas que se pueden inspeccionar / re trabajar por hora hombre de acuerdo al método establecido.

Tiempo invertido (horas hombre): Es la cantidad de horas que se cobra al cliente por cada una de las personas requeridas por él o cuando por las condiciones del servicio no es posible determinar un "rate", aspecto que se acuerda con el cliente.

4. Responsabilidades:

Jefe de compras y suministros:

- Proporcionar el recurso material necesarios para la operación.

Atracción de capital humano:

- Asegurar que se cuenta con el personal necesario para la aplicación de la presente instrucción de trabajo.

Gerente de sorteo, supervisor regional, supervisor de proyecto y líderes de sorteo:

- Asegurar que las actividades se realicen conforme a esta instrucción de trabajo y a los requisitos del sistema de gestión de la calidad de QUALITY BOLCA S.A DE C. V.

Servicio al cliente:

- Generar la información requerida en el registro de apertura de servicio QB-FI-O-09 con la información recabada con el cliente, la contención o sondeo. Solicitar al responsable de planta que complemente el método de trabajo/ayuda visual en caso de no contar con ella.

Supervisor de región, supervisor de proyecto y líderes de sorteo:

- Complementar la apertura de servicio QB-FI-O-09 enviada por servicio al cliente con la información proporcionada por el cliente.

Inspectores de calidad:

- Aplicar esta instrucción de trabajo para las actividades de, inspección y/o re-trabajo (incluyendo la contención), además de generar los registros físicos y/o electrónicos correspondientes.

Captura de datos:

- Resguardar los registros físicos y/o electrónicos correspondientes generados durante la operación y mantener actualizado a ultimo nivel la información recibida por parte de ejecución del servicio.

Jefe de gestión de la calidad:

- En caso de realizar auditoría, verificar la correcta aplicación de esta instrucción de trabajo.

Supervisor regional, supervisor de proyecto y líderes de sorteo:

- Responsables de tener comunicación con el área de captura de datos para informar datos relevantes del servicio correspondiente a la captura de reportes en el software SYSQB (nube) vía correo electrónico y/o llamada telefónica.

Supervisor regional, supervisor de proyecto y líderes de sorteo:

- En caso de realizar los reportes físicos, escanearlos y enviar a captura de datos en formato PDF. En caso de ser digital la captura de los reportes diarios la información se archiva de manera inmediata en el módulo de captura de datos del SYSQB (nube).

Supervisor regional, supervisor de proyecto y líderes de sorteo:

- Consultar diariamente la nube los servicios activos y la información referente a estos para generar un control en la operación.

5. Documentos de referencia:

- 5.1** Control de la información documentada
- 5.2** No conformidad y acción correctiva
- 5.3** Control de salidas no conformes
- 5.4** Elaboración de hoja de operación estándar.

- QB-PR-A-01
- QB-PR-A-05
- QB-PR-A-02
- QB-IT-A-02

6. Procedimiento:

6.1 Servicio de contención.

Cliente de QUALITY BOLCA S.A DE C.V.:

- Llamar al gerente nacional de sorteo, gerente regional de sorteo, supervisor de región, supervisor de proyecto, líder de sorteo de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. o personal que se encuentre en planta en caso de tener un problema de calidad con sus materiales y solicitar la cotización según el sistema de cada cliente.

NOTA: Toda solicitud de servicio debe pasar por el área de servicio a clientes.

Cliente de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.:

- Proporcionar verbalmente o por e-mail a el área de servicio a clientes, detalles de la inspección, como nombre de la parte, número de parte, incidente, explicando de forma general el método de inspección que se debe realizar durante la contención.

Analista de servicio al cliente y/o jefe de servicio al cliente:

- Informar al personal que va a prestar el servicio las características de la contención, confirmando si cuenta con los recursos necesarios para la realización del servicio, en caso de que la inspección/re-trabajo requiera de herramientas especiales y QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no cuente al momento con ellas, se debe informar al cliente para buscar un método alternativo de inspección o que el cliente por el momento facilite la herramienta.

Supervisor regional, supervisor de proyecto y líderes de sorteo:

- Generar rate de la inspección para completar cotización Quality Bolca QB-FI-A-07-E/I y/o para completar apertura de servicio QB-FI-O-09 en caso de que se autorice. Al finalizar el lapso de tiempo de la contención (2 horas hombre máximo), el cliente o su proveedor del material deberá enviar autorización u orden de compra por e-mail a oficinas de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Inspector de calidad o líder de sorteo:

- Llenar el reporte diario QB-FI-O-01-E/I, en caso que la inspección / re trabajo solo quede en contención, colocar en el mismo la leyenda "Contención" para que estas horas no sean cobradas.

Nota: Cuando el servicio de contención se realice en la planta donde la captura de reportes sea por medio del SYSQB (nube), el supervisor regional deberá notificar a servicio al cliente y a captura vía correo electrónico para que estas horas no sean cobradas.

6.2 Apertura de servicio:

Analista de servicio al cliente:

- Notificar a ejecución del servicio cuando el servicio esté autorizado, no se debe continuar con un servicio sin esta autorización.

Supervisor regional, supervisor de proyecto o líderes de sorteo:

- Recibir la apertura de servicio QB-FI-O-09 por parte de servicio al cliente en el momento en que se autorice el servicio para recabar la firma y complementar los campos vacíos.

Nota: Ejecución del servicio deberá enviar la apertura de servicio QB-FI-O-09 a servicio al cliente en un tiempo no mayor a 24 hrs después de iniciar un servicio.

Supervisor regional, supervisor proyecto o líder de sorteo:

- Complementar el método que se va a realizar en el servicio, en el formato de apertura de servicio QB-FI-O-09 y/o en la hoja de operación estándar HOE QB-FI-O-03 dependiendo de la duración del servicio, la región donde se lleve a cabo o el volumen de este, en caso de realizar hoja de operación estándar HOE QB-FI-O-03 esta deberá estar conforme con lo establecido en el documento "elaboración de hoja de operación estándar QB-IT-A-02".

Supervisor regional, supervisor proyecto o líder de sorteo:

- Capacitar con lo establecido en la apertura de servicio QB-FI-O-09 y/o en la hoja de operación estándar HOE QB-FI-O-03 a nuevos inspectores si es necesario o volver a capacitar a los inspectores que estén realizando el servicio, estos deben leerla y entenderla para continuar bajo el método establecido, los inspectores deben de firmar en el reverso o en una lista de capacitación como constancia de que recibieron capacitación en base al documento.

6.3 Inspección y/o Re-trabajo:

Líder de sorteo o supervisor proyecto:

- Contar con el material pendiente por inspeccionar / re trabajar en el área asignada a QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por el cliente (excepto servicios en línea).

Líder de sorteo o supervisor proyecto:

- Identificar los contenedores o tarimas con tarjeta de pendiente de inspección (color amarillo).

Líder de sorteo o supervisor proyecto:

- Asegurar que los inspectores de calidad cuenten con los consumibles o herramientas necesarias para realizar el servicio.

Líder de sorteo o supervisor proyecto:

- Reforzar la capacitación o en su caso capacitar a más inspectores en el método ya acordado con el cliente.

Inspector de calidad:

- Asignar espacio para material OK y espacio para material NG (color rojo) para ir colocando material según sea el resultado de la inspección, asegurándose de tener identificado el material pendiente de inspección. Esta identificación se DEBE de retirar hasta que la totalidad del producto haya sido inspeccionada.

Inspector de calidad:

- Identificar las piezas inspeccionadas con una marca de garantía si así fue definido por el cliente.

Nota 1: En una misma estación de trabajo solamente se permite la inspección de un número de parte a la vez.

Nota 2: El material debe ser regresado a su empaque original o al empaque establecido por el cliente, si aplica.

Líder de sorteo, supervisor proyecto o inspector de calidad:

- Si el reporte diario es llenado de manera física, realizar la liberación por medio de muestreo con base al tamaño de muestra especificado en la tabla que se encuentra en la parte superior izquierda del reporte diario QB-FI-O-01 E/I en la cual se colocan los datos de resultados de dichos muestreos.
- Si la captura del reporte diario se realiza en el SYSQB (nube), realizar la liberación del material utilizando la tabla de liberación del mismo.

Líder de sorteo, supervisor proyecto o inspector de calidad:

- Identificar el material después de liberarlo, colocar etiqueta verde auto adherible con el nombre de la persona que libera el material y si se trata de un contenedor diferente se deberá colocar adicionalmente la tarjeta de "Material OK".

Inspector de calidad:

- Si el reporte diario es llenado de manera física, registrar cada lote terminado en el formato de reporte diario QB-FI-O-01-E/I. Si la captura del reporte diario se realiza en el SYSQB (nube), registrar cada lote terminado en el apartado de captura de datos.

Inspector de calidad:

- Notificar al líder de sorteo en caso de detectar un incidente (defecto) diferente al establecido en planta para qué este a su vez notifique al cliente y determine si se abrirá un nuevo servicio o se omitirá la inspección; en el 1er caso se abre una nueva apertura de servicio QB-FI-O-09 y se debe verificar si el rate original no se afectó, incidentes nuevos también deben informar al momento a servicio a clientes para la nueva autorización de cliente, en el segundo caso solo se registrara en el espacio de observaciones del reporte diario QB-FI-O-01-E/I o SYSQB (nube) como evidencia de que fue notificado el cliente y que no se requerirá inspeccionar.

6.4 Finalización del servicio:

Líder de sorteo o supervisor proyecto:

- Colocar el contenedor con el material ya liberado en su ubicación dentro del almacén o entregar en el punto definido por el cliente.

Líder de sorteo o supervisor proyecto:

- Contar el material NG y entregar al cliente diariamente, en un contenedor debidamente identificado como material NG (color rojo) de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Inspector de calidad:

- Si el reporte diario es llenado de manera física, entregar el reporte diario QB-FI-O-01-E/I con los datos obtenidos del día o del servicio al líder, este reporte deberá ser firmado por el cliente y/o usuario en planta y enviarlo al personal de oficina de QUALITY BOLCA S.A DE C.V. para su captura.
- Si la captura del reporte diario se realiza en el SYSQB (nube), en automático la información se queda guardado en el sistema para su consulta por el departamento de captura de datos.

Inspector de calidad:

- Realizar limpieza en el área de trabajo al finalizar el turno, asegurándose de que no se encuentren piezas en el piso o en cualquier lugar, de ser el caso se debe inspeccionar y notificar al líder para integrarlas al lote OK/NG según corresponda, modificando los reportes finales.

7. Registros asociados:

- | | |
|----------------------------------|----------------|
| 7.1. Reporte Diario/Daily Report | QB-FI-O-01-E/I |
| 7.2. Hoja de Operación Estándar | QB-FI-O-03 |
| 7.3. Apertura de Servicio | QB-FI-O-09 |
| 7.4. Cotización Quality Bolca | QB-FI-A-07-E/I |

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
01	31-08-15	Se incluye la liberación del servicio y la responsabilidad del líder de generar apertura, así como la manera de identificar el producto que está pendiente por liberar	Rubén Wong Castañeda
02	03-12-17	Incluir cotización y generación de tiempo estándar en los servicios, así como autorizaciones de cliente.	Omar A. Lujan Davalos
03	03-07-18	Reafirmar autorización de Servicio a Clientes, así como cambio en algunas responsabilidades, AP y HOE para métodos.	Omar A. Lujan Davalos
04	10-04-19	Alineado a requerimientos de ISO 9001:2015	Álvaro Noriega Gallegos
05	03-08-21	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
06	28-02-2020	Se agregan definiciones, responsabilidades y se reestructura punto 6. Instrucción, se alinean los estándares a la instrucción de trabajo de servicio al cliente.	Jorge Castillo López
07	02-05-2023	Se actualizan los nombres de puesto en punto 4. Responsabilidades y 6. Procedimiento. Estos cambios como seguimiento a las acciones correctivas AC2202 Y AC2203.	Nancy Reyes Torres

Instrucción de Trabajo Inspección y Re trabajo.

Código: QB-IT-A-06
Rev:09
Fecha de emisión: 22-02-2012
Fecha de Revisión: 31-07-2023

08	05-09-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes Torres
09	11-12-2023	Se agrega la descripción correspondiente al nuevo software de captura SYSQB (nube).	Nancy Reyes / Eduardo Begines