**SISTEMA DE GESTIÓN**

**DE LAS MEDICIONES**

**DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES DEL SGM Y LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS**

|  |  |
| --- | --- |
| REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|  |  |

Contenido

[**1.** **OBJETIVO** 3](#_Toc74750999)

[**2.** **ALCANCE** 3](#_Toc74751000)

[**3.** **CAMPO DE APLICACIÓN** 3](#_Toc74751001)

[**4.** **DEFINICIONES** 3](#_Toc74751002)

[**5.** **DESARROLLO** 3](#_Toc74751003)

[**6.** **ANEXOS** 4](#_Toc74751004)

[**7.** **CONTROL DE CAMBIOS** 5](#_Toc74751005)

# **OBJETIVO**

Establecer los mecanismos para detectar en forma oportuna las no conformidades del SGM antes, durante y después de las mediciones, controles y seguimiento relacionados con el SGM e implementar oportunamente las acciones preventivas y/o correctivas necesarias para disminuir los riesgos de incumplimiento de los requisitos metrológicos.

# **ALCANCE**

El presente procedimiento establece las actividades para la detección de no conformidades y la implementación de acciones preventivas y/o correctivas aplicables a los procesos de medición contemplados en el SGM.

# **CAMPO DE APLICACIÓN**

Es de aplicación obligatoria a los procesos identificados en el SGM.

# **DEFINICIONES**

* 1. **Acción Correctiva:** Actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición.
  2. **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación parcialmente indeseable.
  3. **Control:** Observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación del funcionamiento y resultado de alguna actividad u objeto.
  4. **Detección:** Acción de detectar, o sea de localizar algo que es difícil de observar a simple vista, o de advertir; es lo que no se muestra evidentemente.
  5. **Dirección:** Representante de la alta dirección, Representante legal, Permisionario, etc.
  6. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito del sistema. Sea este especificado o no.
  7. **Responsable del SGM:** Personal asignado por el permisionario (Encargado de la \_\_\_\_\_).
  8. **Riesgo:** Probabilidad de que se produzca un contratiempo o una situación que afecte la correcta operación el SGM.

# **DESARROLLO**

* 1. Las fuentes de detección de no conformidades potenciales o reales provienen de:
* Quejas de los clientes.
* Incidentes de medición presentados durante los procesos de recibo, almacenamiento y/o entrega de productos.
* Auditorías de seguimiento
* Encuestas de satisfacción.
* Revisión por la Dirección.
  1. El responsable del SGM o cualquier trabajador reporta a su jefe inmediato de la detección de una no conformidad potencial y/o real, describe detalladamente el evento y las consecuencias potenciales y/o reales.
  2. El Responsable del SGM revisa y analiza la No Conformidad detectada derivada de cualquiera de las fuentes y determinan la necesidad de llevar a cabo una acción preventiva o una acción correctiva, FMS-17.

En el caso que la no conformidad sea consecuencia de un incidente que pone en riesgo la integridad de la transferencia de productos entre la \_\_\_\_\_ y los usuarios del sistema de almacenamiento se da aviso a la CRE en un término de 3 días a partir de ocurrido el incidente, así como de las medidas implementadas para que el sistema de medición retorne a su operación normal.

* 1. El Responsable del SGM en caso de que se reciba la queja de un cliente en donde se vea afectados sus intereses por incumplimiento de las especificaciones metrológicas por parte de las mediciones, se procederá a realizar la confirmación metrológica mediante lo estipulado en el procedimiento P-SM-06, para para la confirmación metrológica y de confirmarse se implementaran las siguientes medidas retributivas:
* Reponer producto faltante.
* No realizar el cobro del producto no entregado.
* Devolución del pago no procedente.
  1. La dirección y el responsable del SGM llevan a cabo el análisis para identificar la causa raíz de la no conformidad.
  2. El responsable del SGM identificada la Causa Raíz, determinan las acciones preventivas y correctivas necesarias para prevenir la recurrencia.
  3. La dirección en conjunto con el responsable del SGM definen fecha de compromiso de cumplimiento para cada una de las acciones preventivas / correctivas.
  4. Valida el formato para las accione preventivas / correctivas a implementar como:
* REVISA: El Encargado de la función Metrológica.
* APRUEBA: La Alta Dirección de la \_\_\_\_\_\_.
  1. El responsable del SGM se asegura de que las acciones preventivas y/o correctivas se lleven a cabo por los responsables asignados, si detecta que las acciones implementadas no son efectivas, convoca al personal involucrado en el SGM para llevar a cabo el análisis y encontrar las acciones efectivas a implementar.

Al concluir cada una de las acciones preventivas y/o correctivas, revisa y verifica la efectividad y a la conclusión de todas las acciones implementadas, valida el cierre y conclusión de la no conformidad.

# **ANEXOS**

* 1. P-06 “Confirmación Metrológica”
  2. F-17 “Acciones Preventivas y Correctivas”

# **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. de Revisión. | Fecha de Revisión | Concepto o parte del documento que ha sido modificado sobre la anterior revisión. |
|  |  |  |