

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	DOCUMENTO PAD-8.3-01	REV. A
	PROCEDIMIENTO	09/2007
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Página 1 de 3
ELABORO Priscilla García Manjarrez		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

REGISTRO DE REVISION

REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	09/2007	N/A	Emisión original	Director Ejecutivo


DISTRIBUCION

- Documento electrónico en CRM según alcance.
- Documento físico en Taller Mxl.
- Documento físico en Taller Tijuana.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

FAD-4.2-02D

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD-4.2-02. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-8.3-01	REV. A
	PROCEDIMIENTO	09/2007
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Página 2 de 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

1. PROPOSITO

- 1.1 Llevar a cabo las actividades para asegurar que el producto no conforme sea identificado y controlado de manera tal que no se use en el proceso o se realice una entrega no intencional del vehículo al cliente.

2. ALCANCE

- 2.1 Aplica al Gerente de Servicio, Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Técnicos, Control de Documentos y al Auditor Líder.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 PNC.- Producto No Conforme

- 3.1.1 Servicio que se realiza al vehículo del cliente y que no cumple con los requisitos establecidos en la orden de servicio.
- 3.1.2 Insumo entregado para integrarse en la reparación de un vehículo que no cumple con los requisitos establecidos.
- 3.1.3 Que la fecha compromiso en el presupuesto no sea la fecha de entrega.

4 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1 FAD-8.3-01 Producto No Conforme
- 4.2 FAD-8.3-02 Base de datos de PNC
- 4.3 FAD-8.3-03 Tarjeta de PNC
- 4.4 FSE-7.5-03 Orden de Servicio

5 EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 Sistema informático

6 RESPONSABILIDADES

6.1 Es responsabilidad de los Colaboradores del Departamento de Servicio

- 6.1.1 Detectar cualquier no conformidad en los procesos
- 6.1.2 Identificar la orden de servicio o el insumo adquirido con el FAD-8.3-03 al cual aplique la no conformidad.
- 6.1.3 El vehículo o el insumo se identifica con una etiqueta de PNC
- 6.1.4 Registrar la información completa que se presenta en el área del originador en el formato FAD-8.3-01 la descripción del problema debe ser breve, de manera clara y concisa.
- 6.1.5 Notificar al Auditor Líder para el seguimiento del PNC


6.2 Es responsabilidad del Auditor Líder

- 6.2.1 Verificar la acción correctiva de acuerdo a la fecha compromiso
- 6.2.2 Llevar la base de datos de producto no conforme
- 6.2.3 Resguardar los registros de Calidad

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

FAD-4.2-02A.

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD-4.2-02. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-8.3-01	REV. A
	PROCEDIMIENTO	09/2007
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Página 3 de 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

6.2.4 Tomar acciones cuando se detecta un PNC después de la entrega o cuando ha comenzado su uso

6.3 Es responsabilidad del Jefe de Taller

- 6.3.1 Llevar a cabo la verificación del PNC, debe estar identificado, registrado y separado.
- 6.3.2 Colocar la orden de servicio en el área de PNC, anotar la información en la bitácora de orden de servicio en el sistema GDS
- 6.3.3 Llenar la parte correspondiente del FAD-8.3-03 y asignar al responsable del proceso en el cual se genero el PNC para su seguimiento
- 6.3.4 Anotar la acción correctiva inmediata
- 6.3.5 Determinar si es un re trabajo o rechazo del PNC
- 6.3.6 Cuando se elimina la no conformidad debe de dar seguimiento a la verificación del producto para dictaminar la aceptación o rechazo
- 6.3.7 En caso de aceptación debe de incorporarse de nuevo al proceso o entregarse al cliente integrar el FAD-8.3-03 Aceptado.
- 6.3.8 En caso de rechazo debe de regresar al punto 6.3.2
- 6.3.9 Hacer las anotaciones correspondientes en el área de observaciones incluyendo la aceptación bajo concesión y cuando sea aplicable, por el cliente.
- 6.3.10 Asignar al (los) responsable (s) de llevar a cabo la acción correctiva para evitar la recurrencia del problema
 - 6.3.10.1 Llevar a cabo el procedimiento de acciones correctivas para su seguimiento.
 - 6.3.10.2 El registro de un PNC esta relacionado con un reporte de acción correctiva

6.4 Es responsabilidad del Gerente de Servicio

- 6.4.1 Determinar la (s) causa (s) raíz (ces) del PNC junto con el responsable del proceso en el cual se genero.
- 6.4.2 Llevar a cabo las acciones correctivas para prevenir que vuelva a ocurrir el PNC de acuerdo al PAD-8.5-01

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

FAD-4.2-02A.

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD-4.2-02. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.