

 <small>TECNOLOGIAS Y SERVICIOS S.A.</small>	CONTROL DE NO CONFORMIDADES		GERENCIA GENERAL
CORPORATIVO	FECHA EDICIÓN: 10/05	EDICIÓN: 00	

TABLA DE CONTENIDO:

1. Propósito de Gestión
2. Alcance y Campo de Aplicación
3. Responsabilidades
4. Equipos y Materiales Críticos para la Calidad
5. Control del Proceso
6. Referencias
7. Anexos y Registros

CONTROL DE MODIFICACIONES				
NUMERO MODIFICACIÓN	NÚMERO PÁGINA	NÚMERO SECCIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	FIRMA
01	05	7	18/04/06	
02	02	3	18/10/06	
03	03	5.3.1	18/10/06	
04	04	5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5	18/10/06	
05	05	5.3.6, 5.4, 6	18/10/06	

REVISADO: Yancko Gonzalez	APROBADO: Leopoldo Contreras
-------------------------------------	--



CÓDIGO: P-8301	Nº COPIA:	PÁGINA : 1 DE 8
----------------	-----------	-----------------

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

1. PROPÓSITO DE GESTION

Evitar que resultados y productos que no cumplan las especificaciones sean considerados, entregados al cliente o sean utilizados en el proceso.

Proporcionar la base de información para las mediciones de calidad y la toma de decisiones de mejoramiento.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable en todas las áreas de la organización donde se efectúan evaluaciones donde se detectan como consecuencia No Conformidades. Se relaciona con No Conformidades de resultados, de productos, de instrumentos, auditorías internas, reclamos de clientes, instalaciones, actividades de supervisión y análisis de gerencia. Los responsables de su aplicación se definen en el contenido.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable ejecutivo de velar por el cumplimiento y efectividad del procedimiento es del **Gerente de Operaciones**.

4. EQUIPOS Y MATERIALES CRÍTICOS PARA LA CALIDAD

No Aplica

5. CONTROL DEL PROCESO

5.1 DEFINICIONES

No Conformidad (NC):

Condición de incumplimiento respecto de requisitos, especificaciones o estándares.

Producto, Servicio o Resultado No conforme (PNC):

Materiales, insumos, servicios, condiciones o resultados que no cumplen con especificaciones de calidad o criterios de aceptación definidos formalmente para cada caso.

Identificación de PNC:

Forma o método de identificar un producto o resultado No Conforme de manera de no utilizarlo o entregarlo al cliente o proceso siguiente. Método de discriminar aquello que no cumple los requisitos, especificaciones o estándares.

Disposición de PNC:

Es la acción de definir qué se hará con el PNC en términos de rechazo, reproceso, devolución, aceptación bajo concesión, reparación, revisión, inspección, desecho o eliminación. Es la decisión inmediata y no debe confundirse con acción correctiva que es el proceso de determinar causas raíces de la No Conformidad para evitar una nueva ocurrencia.

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

5.2 DIFERENTES CONDICIONES EN LAS QUE ORIGINAN NO CONFORMIDADES

No Conformidad de productos o servicios adquiridos,
No Conformidad de instrumentos o equipos de medición,
No Conformidades de auditorías internas,
Reclamos de clientes,
No Conformidad de actividades de supervisión,
No Conformidad de procesos propios detectados en las inspecciones,
No Conformidad detecta en el proceso de análisis crítico de la gerencia.

5.3 TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

5.3.1 No Conformidad de productos o servicios adquiridos

Esta detección se materializa al ejecutar inspecciones planeadas en la recepción de las adquisiciones. En caso de detectarse materiales e insumos no conformes, el responsable indicado en el cuadro de inspecciones debe separar el producto no conforme y luego, completar el registro de Control de No Conformidades R1-8301, (Anexo 1).

Inmediatamente detectada la No Conformidad y posterior separación del producto, se procederá a identificar el producto con la etiqueta "No Conforme", R3-8301, en un sector visible.

Entregar registro de no conformidad al monitor de calidad del área para su control y seguimiento.

El **Gestor de Recurso, Proyecto o Servicio** tendrá la atribución de analizar y determinar la disposición (aceptación, rechazo o devolución) del producto no conforme, información que deberá quedar registrada en el formulario R1-8301.

Adicionalmente, el monitor de calidad debe registrar la No Conformidad en la Ficha de Evaluación de Proveedores mencionada en el Procedimiento "Selección y evaluación de Proveedores" (P-7404).

Todo Servicio No Conforme (Ensayos en otros Laboratorios, mantención de equipos, consultoría, etc.) proporcionado por un proveedor externo, debe ser registrado por el monitor de calidad en el Formulario R1-8301 (Anexo 1) y la disposición será del **Gerente de Recursos**, proyecto o servicio, será éste quien defina las acciones pertinentes a fin de resolver frente a la No Conformidad.

Adicionalmente, el monitor de calidad debe registrar la No Conformidad en la Ficha de Evaluación de Proveedores mencionada en el Procedimiento "Selección y evaluación de Proveedores" (P-7404).

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

5.3.2 No Conformidad de instrumentos o equipos de medición.

Al detectarse un EIME descalibrado dejar en condición "FUERA DE USO". Se debe identificar con etiqueta roja y debe llenarse el Registro de No Conformidad R1-8301. El **Gestor de Recurso, proyecto y/o servicio** tiene la atribución de disponer su almacenamiento, retiro y de solicitar la mantención y/o calibración al servicio técnico.

5.3.3 No Conformidades de auditorías internas.

Al identificarse una no conformidad durante auditorías internas, debe llenarse el Registro de Informe de Autoría R1-8301 deben comunicarse al **Gestor de Recurso o Proyecto** quien tiene la atribución de tomar acciones inmediatas de corrección.

Al detectarse en una auditoría una no conformidad que atenta contra un requisito o un compromiso específico del cliente se debe informar de inmediato al Jefe de Operaciones de la Sede, Servicio o Proyecto para su resolución inmediata.

Las no conformidades de auditorías externas se registran en el formato del certificador y se les da a continuación el tratamiento de acciones correctivas, **o completar el registro de no conformidades R1-8301.**

5.3.4 Reclamos de clientes.

Los reclamos de clientes (escritos **Formalmente**) deben enviarse de inmediato a calidaddeservicio@cimm-tys.cl para cumplir con procedimiento corporativo tratamiento de reclamos del cliente P-72302. El **Gestor de Recursos** tiene la atribución de disponer acciones respecto de esta condición de reclamo.

Los reclamos verbales que pueden afectar la continuidad de un servicio, la renovación de un contrato y/o producir revocación de un contrato se deben registrarse **R1-8301**, esta responsabilidad recae en **Gestor de Recursos**, Jefes de Proyecto u/o **Administrador del Servicio**.

Los reclamos de clientes tienen que ser comunicados formalmente (por escrito) a la Gerencia de Operaciones y **Calidad de servicio**.

5.3.5 No Conformidad de actividades de supervisión

La no conformidad de condiciones expresamente indicadas con estándar en los procedimientos que se aplican en sus propias funciones o de las de sus subalternos debe ser registrada en formulario R1-8301 y entregada o enviada al monitor de calidad. Los **Jefe de Proyecto o Administrador de Servicio** tienen la atribución de disponer acciones para resolver estas condiciones o bien solicitar su solución al **Gestor de Recurso**.

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

5.3.6 No Conformidad de procesos propios detectados en las inspecciones.

Estas no conformidades se originan en los procesos de inspecciones y verificaciones formalmente definidas en los planes de inspección **establecidos en el procedimiento de Inspección y ensayo P-82401 de cada servicio** y procedimientos específicos de cada proceso o proyecto.

Cuando se trate de informes: Retener informe y no entregar al cliente. Registrar en control de proceso. El monitor de calidad o el jefe respectivo (puede ser el supervisor) debe llenar el registro de No Conformidad. El responsable de la disposición está identificado en el plan de inspección.

Cuando se trate de productos: Segregar, identificar con rotulo o etiqueta "NO Conforme" R3-8301. NO PROCESAR o entregar al siguiente proceso. Registrar en control de proceso. El monitor de calidad o el jefe respectivo (puede ser el supervisor) debe llenar el registro de No Conformidad. El responsable de la disposición está identificado en el plan de inspección.

5.4 Análisis acumulado de información de Productos o Servicios No Conformes

Los Monitores de Calidad, Jefes de Proyectos, Servicio deben mantener los registros de no conformidades según lo que indica el procedimiento de "Control de Registros".

El informe mensual que estará de forma consolidada en el registro de "Informe de Seguimiento de no conformidades" R2-8301 debe ser generado por el monitor y enviado a la gerencia de calidad la última semana de cada mes. El tratamiento de este informe se realiza en conjunto con el procedimiento de "acciones correctivas y preventivas" P-8501.

Debe mantener una estadística para caracterizar las no conformidades y monitorear su evolución y tratamiento como acciones correctivas.

El tratamiento estadístico a nivel de Sedes, Proyectos, Servicios y **Área de Normalización** se define en el procedimiento "Medición y Análisis de Objetivos de la Calidad". P-84001

Para asegurar que la No Conformidad fue verificada de su cierre el responsable de la verificación deberá registrar su firma al lado de la fecha del seguimiento y colocar la palabra "CERRADA".

6. REFERENCIAS

Procedimiento de Inspección y Ensayo, de cada servicio. P-84401

Procedimiento de Acciones correctivas y/o preventivas. P-8501

7.- Anexos y Registros

Anexo 1: Registro de Control de No Conformidades R1-8301

Anexo 2.- Informe de seguimiento de No Conformidades. R2-8301.-

Anexo 3.- Formato de Etiqueta de Producto No Conforme R3-8301

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

Anexo 1: Registro de Control de No Conformidades R1-8301

CONTROL DE NO CONFORMIDADES Nº _____		 TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS S.A.	
Area en que se detecta:			
Fecha de detección:			
Nombre persona que detecta:			
ORIGEN	Productos o Servicios Adquiridos		
	De Instrumentos y/o Equipos de Medición		
	Procesos internos detectado por Inspecciones		
	Auditorías Internas		
	Actividades de Supervisión		
SECCION I.- DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD			
SECCION II.- DISPOSICION INMEDIATA			
Definida por:		Firma	Fecha disposición
Responsable por el cierre			Fecha de Seguimiento
SECCION III.- GENERA ACCION:			Nº

R1-8301

Anexo 2.- Informe de seguimiento No Conformidades. R2- 8301.-

R2-8301

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

Anexo 3.- Formato de Etiqueta de Producto No Conforme R3-8301

PRODUCTO NO CONFORME	
R3 - 8301	
OBSERVACIONES	
FECHA	NOMBRE
CIMM T y S	