

IMUSA	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO PROCEDIMIENTOS	Edición: 0 Revisión: 0 Fecha: 12/10/2.000 Página 1 de 4
--------------	--	--

DIRECCIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO N°: PC-13-01

TITULO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES

REVISIÓN N°: 0

RAZÓN DE LA REVISIÓN:

PREPARADO POR:

FECHA:

FIRMA:

APROBADO POR:

FECHA:

FIRMA:

IMUSA	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO PROCEDIMIENTOS	Edición: 0 Revisión: 0 Fecha: 12/10/2.000 Página 2 de 4
--------------	--	--

1. OBJETO

Describir el sistema utilizado para asegurar que un producto o servicio no conforme con las especificaciones de calidad requeridas es detectado, identificado y diferenciado o separado en cualquier fase del proceso de producción (compras, instalación, montaje, ejecución del servicio, etc.), y se toman las medidas para su tratamiento.

Se registrarán las medidas o acciones tomadas por el responsable afectado y se confirma el resultado del tratamiento efectuado. Se llevará el registro y archivo de las no conformidades en cada departamento u obra afectados.

La sucesiva aparición de no conformidades (NC) repetitivas dará origen a la emisión de acciones correctoras que eviten la aparición de nuevas (NC).

2. ALCANCE

Las actividades de instalación y mantenimiento de la empresa ya sean suministros o contratos de obras servicios cuando aparezca un fallo de calidad.

3. DEFINICIÓN

Especificación

Documento que establece los requisitos con los que un producto, obra o servicio debe estar conforme.

No conformidad

Falta de cumplimiento de los requisitos especificados. La no conformidad se plasmará en el Registro de No Conformidad (RNC) (según el formato F-13/01/01).

Inspección

Acción de medir, ensayar o verificar una o varias características de un producto, servicio u obra y compararlas con los requisitos de especificados, a fin de establecer su conformidad.

Tratamiento

Acción tomada para solucionar causas de una no conformidad o de una defecto aparecido en el proceso, para evitar su repetición.

IMUSA	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO PROCEDIMIENTOS	Edición: 0 Revisión: 0 Fecha: 12/10/2.000 Página 3 de 4
--------------	--	--

4. DOCUMENTOS

- Manual de Calidad
- Norma ISO 9002. Capítulo 4.13.

5. PROCEDIMIENTO

La detección de una no conformidad (NC) se produce por una inspección, una no certificación o una reclamación directa del cliente.

Cualquier persona que detecte una No Conformidad (NC) emitirá un Registro de No Conformidades (RNC) y en la medida de su posibilidad realizará su tratamiento y cierre, remitiéndola seguidamente al responsable de Calidad.

En el Formato se señalará, si es cuantificable, la desviación sobre la especificación observada, las variables que han influido y se acompañarán los documentos e informes para justificarlas.

El Responsable de Calidad enumerará, registrará y archivará el RNC original para su seguimiento en la hoja de control de NC, y enviará la copia de no estar cerrada, al departamento o Jefe de Obra responsable del fallo para su evaluación y que decida el tratamiento a tomar, designando a las personas o departamentos que lo realizarán y cerrarán.

Una vez realizado y registrado en el RNC el tratamiento, el departamento responsable lo enviará al Responsable de Calidad para que informe, al emisor original de la NC de cuales son las medidas tomadas, así como al Comité de Calidad.

En caso de que se considere necesario hacer una acción correctora o preventiva como consecuencia de una RNC, se remitirá al Responsable de Calidad la RNC y una ACP según el PC-14-01.

IMUSA	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO PROCEDIMIENTOS	Edición: 0 Revisión: 0 Fecha: 12/10/2.000 Página 4 de 4
--------------	--	--

6. RESPONSABILIDADES

Emisión de una registro RNC y envío al Responsable de Calidad	Persona que detecte un fallo del sistema
Recepción del RNC, guardar el original y envío de copia al Responsable	Responsable de Calidad
Responsable	Jefe de Obra o departamento responsable del tratamiento o del fallo que lo resolverá y cerrará
Resolución y devolver el RNC cumplimentada al Responsable de Calidad	La persona designada que realizó el tratamiento
Informar al emisor y al Comité de Calidad	Responsable de Calidad Jefe de Obra

7. FORMATOS

Registros de NO Conformidades
Control de NO Conformidades

F 13/01/01 Rev. 0
F 13/01/02 Rev. 0