ANEXO 05:

PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

ANEXO 05:

PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

CAL-PO-004

REV N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELAB. POR	REV. POR	APROB. POR
R00	14/10/2022	Emitido para Revisión y Comentarios	SCAL	JCAL	GP
		FIRMAS:			

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Página de modificación
R00	14/10/22	Revisión inicial	NA

INDICE

1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. REFERENCIAS 5
4. RESPONSABILIDADES 5
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 6
6. DESCRIPCIÓN 6
7. REGISTROS 7
8. ANEXOS 7

1. OBJETIVO

Evitar una disminución de la calidad del servicio o un error en el seguimiento y ejecución de los trabajos realizados, que pueda afectar la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Aplicable al personal responsable de los procesos de INMAC PERÚ; en el momento en que se detecten servicios o productos que no cumplan con alguna de las características especificadas, durante o después de la provisión del servicio para el Proyecto:

3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001, Sistema de gestión de calidad – Requisitos. Versión 2015.
- Norma ISO 14001, Sistema de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso. Versión 2015.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Jefe de Calidad

- Verificar las acciones tomadas de la liberación del producto/Servicio no Conforme.
- Coordinar con supervisores la realización de los trabajos para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de calidad.

4.2. Responsables de procesos

- Son responsables de identificar los productos / servicios no conformes, por ser garantes de la ejecución de las actividades, determinación y aplicación correcta de los controles asignados por las mismas.
- Responsables analizar las causas, definir el tratamiento y proponer acciones correctivas.
- Verificar la ejecución de las acciones realizadas y de liberar el Producto / Servicio no conforme.

4.3. Coordinadores, Inspectores y/o Supervisores en General:

- Aplicar los controles necesarios para cada actividad, revisión de la ocurrencia de materialización de riesgos que puedan generar No Conformidades en los productos y/o servicios.
- Así mismo cada coordinador, inspector y/o supervisor informa al responsable del proceso la materialización de riesgos, fallos en los controles, presentación de eventos indeseados no identificados y demás factores que puedan incidir en la generación de un producto y/o servicio no conforme.

4.4. Todo el personal

- Responsables de identificar un producto/servicio No Conforme y comunicarlo a su supervisor, para la emisión de un reporte de producto/servicio no conforme.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1 Producto: Resultado de un proceso, el termino Producto también está referido a servicio.
5.2 Producto No Conforme: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados
5.3 Conformidad: Cumplimiento de un requisito
5.4 No Conformidad: Incumplimiento de un requisito
5.5 Requisito Especificado: Expectativa del cliente establecido en el contrato a través del Expediente Técnico (planos, especificaciones técnicas, memorias, etc.) o normas técnicas referidas.
5.6 Acción Correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
5.7 Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
5.8 Reclasificación: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes a los requisitos iniciales
5.9 Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
5.10 Reparación: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
5.11 Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
5.12 Liberación: Autorización para conseguir con la siguiente etapa de un proceso
5.13 Análisis de causas: Metodología para la identificación de los motivos o razones que originaron un problema.
5.14 Solicitud de Acción Correctiva (SAC): Formato en el que se registra la No Conformidad detectada, las causas, las acciones a tomar y el reporte de la ejecución, verificación y efectividad de las acciones tomadas, hasta el cierre o levantamiento de esta.
5.15 Revisión de Acción Correctiva: Actividad para verificar la eficacia de la acción correctiva tomada, en un lapso de tiempo determinado**.**
5.16 Cierre de acción correctiva: Actividad de verificar la implementación de la acción o acciones que anulan la causa.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. Identificación y Documentación:

- ✓ Un producto / servicio no conforme es todo aquel que no cumple con los requisitos determinados por el área solicitante o por el cliente.
- ✓ El responsable del proceso, supervisor y/o personal técnico, está autorizado a iniciar un Reporte de Producto/Servicio No Conforme.
- ✓ El personal operativo del reporta las no conformidades observadas a su jefe inmediato del proceso y Jefe de calidad para que inicie el CAL-RE-016 "Reporte de Producto/Servicio No Conforme"
- ✓ Toda desviación identificada, se registra en el formato de - "Reporte de Producto/Servicio No Conforme". La parte 1 del reporte está destinado a describir la No Conformidad. La descripción comienza con la identificación del proceso y responsable del proceso, y luego se presentan los hechos característicos de la No Conformidad.
- ✓ El producto afectado es identificado como "No Conforme", señalado con color rojo.

6.2. Controles para productos y servicios provenientes de terceros y subcontratistas

- ✓ En el caso de encontrarse productos/servicios no conformes provenientes de terceros será informado al proveedor del servicio para que realice las correcciones necesarias basándose en las especificaciones indicadas en la OC para el suministro de productos.
- ✓ En el caso de encontrarse productos/servicios no conformes provenientes de subcontratistas será informado al subcontratista para que realice las correcciones necesarias en la ejecución del servicio.
- ✓ En ambos casos se declara en el formato CAL-RE-016 "Reporte de Producto/Servicio No Conforme" y será parte de la información considerada al momento de la re evaluación del proveedor y de la valoración del subcontratista.

6.3. Evaluación y Disposición de Producto/Servicio No Conforme

6.3.1 Los productos/servicios No Conformes se clasifican en las siguientes categorías:

- Concesión
- Reclasificación
- Desecho
- Reparación

6.4. Re-inspección

- ✓ Los productos/servicios recuperados (reparados o re-trabajados) son nuevamente inspeccionados, por los responsables de INMAC PERÚ (Jefe de Calidad), con los mismos criterios de aceptación o rechazo que en su inspección inicial. Se utiliza para tal fin el CAL-RE-015 Formato de "Informe de Inspección".

7. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
CAL-RE-015	Informe de Inspección
CAL-RE-016	Reporte de Salidas No Conformes

8. ANEXOS

- No Aplica