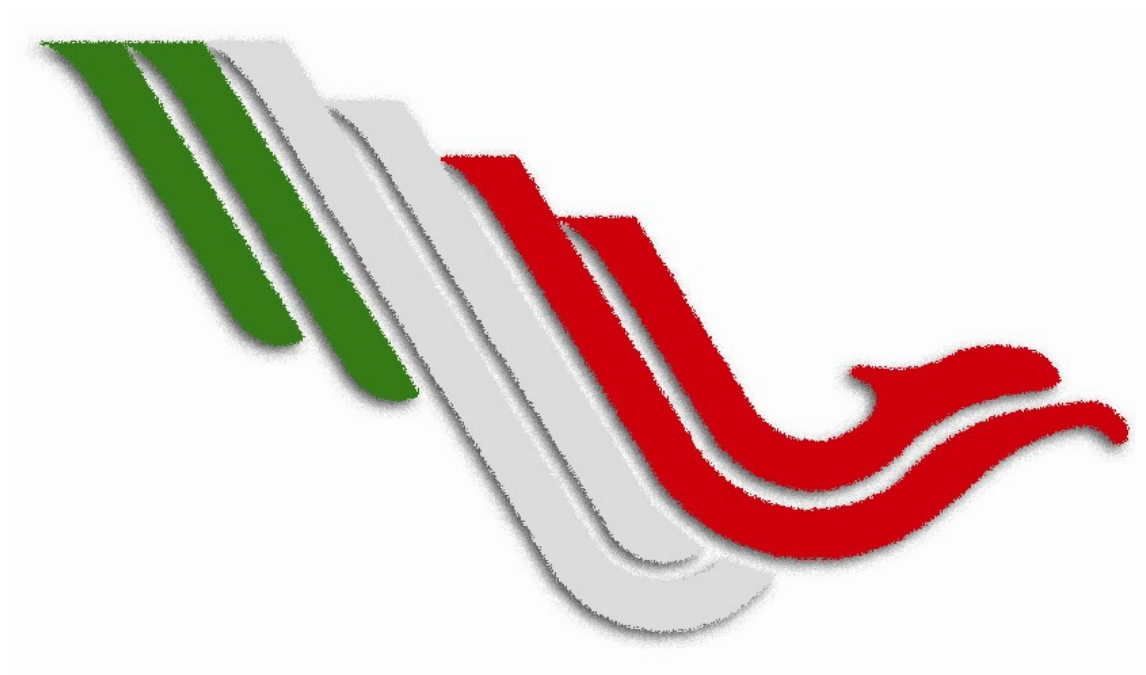




Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

Procedimiento de Producto No Conforme para la Planta de Pinturas y Emulsiones

Elaborado por	Revisado y Autorizado por
C.P. Luis Federico Jiménez González Coordinador de Calidad y Ambiental	Lic. José Carlos Álvarez Tamés Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones

Procedimiento de Producto No Conforme para la Planta de
Pinturas y Emulsiones

Control de Cambios

Versión anterior	Cambio realizado	Responsable del cambio	Fecha del cambio	Versión actual
1	1. Se incluyeron los criterios para el Sistema de Administración Ambiental.	Federico Jiménez	22/11/04	02
02	2. Se cambia la nomenclatura Conexo Industrial por Planta de Pinturas y Emulsiones	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	3. Se determinan dejar Sistema de Gestión Ambiental (SGA) por Sistema de Administración Ambiental (SAA)	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	4. En el objetivo se elimino el siguiente párrafo: "Esta metodología es también aplicable el SGA conforme a lo que indica en la norma ISO 14001:1996" y se agrego como sigue "También proporciona una metodología para detectar y controlar No Conformidades actuales y potenciales y para poder tomar acciones tanto preventivas como correctivas.	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	5. Se elimino las siglas de la norma mexicana "NMX-CC-9001-IMNC-2000" para conformar la frase junto con "ISO 14001:2004"	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	6. En el punto 4 se incluyeron las definiciones de Acciones Preventivas y Acciones Correctivas.	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	7. Se incluye el punto 5.1 "Control de Producto No conforme"	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	6. Se incluyo el punto 5.2 Control de No Conformidades al SGA	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	7. Se elimino la leyenda "Para el SGA, los responsables antes indicados, deben evaluar e investigar hasta localizar la causa raíz, de una no conformidad ambiental real o potencial detectada, informando dicha no conformidad al Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones. ", ya que es repetitivo con el punto 6 del Control del Producto No Conforme.	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	8. Se agrego al objetivo punto 1 "el Sistema de Gestión Ambiental (SGA)"	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	9. En el punto 2 se incluyo "y" en "SGC, SGA." concluyendo el párrafo "SGC y SGA."	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	10. En el punto 3.6 no se menciona el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) por lo que se anexa, ya que el procedimiento de acciones correctivas y preventivas pertenece a este.	Federico Jiménez	15/08/05	03

**Procedimiento de Producto No Conforme para la Planta de
Pinturas y Emulsiones**

02	En el punto 5 se agrego el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	Se cambia la codificación de todo el documento, incluyendo la codificación del formato "Reporte de Producto No Conforme" quedando como versión 2.	Federico Jiménez	15/08/05	03
02	Se modifica la nomenclatura FMPPPE-83-1, por FMPPGPE-83-1, se modificó la letra que representa al producto terminado que estaba registrada en el manual con el color amarillo el cual el color correspondiente era verde	Federico Jiménez	15/08/05	03

Procedimiento de Producto No Conforme para la Planta de Pinturas y Emulsiones

1 OBJETIVO

Proporcionar al personal de la Planta de Pinturas y Emulsiones, una metodología específica para controlar el Producto No conforme durante todo el proceso de fabricación en el sistema de gestión de la calidad (SGC) conforme con la normativa ISO 9001:2000. Emplear una metodología para detectar y controlar No Conformidades en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) conforme con la normativa ISO 14001:2004 actuales, potenciales y poder tomar acciones tanto preventivas como correctivas.

2 ALCANCE

Este "Procedimiento de producto no conforme" es de cumplimiento general y obligatorio para las áreas integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en la Planta de Pinturas y Emulsiones, por lo que aplica a todos los documentos (internos y externos) generados dentro de nuestro SGC y SGA.

3 RESPONSABILIDAD

- 3.1 ***El Subgerente de Producción, el Superintendente de Control de Calidad Planta Pinturas, el Superintendente de la Planta de Pinturas y el Superintendente de la Planta de Emulsiones Asfálticas*** son los responsables de garantizar que la materia prima, el producto en proceso y el producto final cumplan con los requisitos establecidos por el cliente. A través de la especificación correspondiente relativa a los productos que se fabrican.
- 3.2 ***El Superintendente de la Planta de Pinturas, el Superintendente de la Planta de Emulsiones asfálticas***, son los responsables de documentar cualquier producto no conforme que se detecte durante el proceso de fabricación, así como de coordinar las acciones correctivas y preventivas, además de identificarlo para evitar su uso inadecuado.
- 3.3 ***El Superintendente de la Planta de Pinturas y el Superintendente de la Planta de Emulsiones Asfálticas***, deberán de entregar una copia del reporte de producto no conforme al subgerente de producción.
- 3.4 Cuando se libere un producto bajo concesión del ***Subgerente de Producción y del Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones***, deben asegurarse que el producto es **funcional** para el cliente.
- 3.5 Cuando un producto no conforme, se reprocese, éste deberá ser verificado nuevamente para garantizar su calidad y el cumplimiento con los requisitos del cliente.
- 3.6 Para el Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Los responsables y autoridades de analizar e investigar las no conformidades ambientales reales o potenciales, así como de llevar a la implementación las acciones correctivas encaminadas a mitigar el efecto en el medio ambiente y acciones preventivas correspondientes, de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), son los ***Subgerentes, Superintendente de Seguridad, Salvaguarda y Protección Civil, el Coordinador de Calidad y Ambiental***.

4 DEFINICIONES

- 4.1 ***No Conformidad***: incumplimiento con algún requisito a la norma ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004; así como con alguna característica del producto solicitado por el cliente ó la especificación propia del producto.
- 4.2 ***Acción preventiva***: Es la acción resultante de analizar la causa raíz de la situación o condición indeseable la cual asegura que dicha situación o condición no se presente en el futuro.

Procedimiento de Producto No Conforme para la Planta de
Pinturas y Emulsiones

4.3 **Acción correctiva:** Es la acción orientada a eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable.

5 **DESARROLLO**

El **Superintendente de la Planta de Pinturas y el Superintendente de la Planta de Emulsiones Asfálticas** se aseguran que el producto que no sea conforme con los requisitos del cliente en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional. El control se efectúa durante el proceso de fabricación. Los resultados del laboratorio de Calidad son notificados al **Supervisor de Producción y/o al personal operativo**, el cual analiza el reporte y toma la acción correctiva necesaria para ajustar el lote de pintura o emulsión, hasta la aprobación por parte de Control de Calidad.

5.1 Control de Producto No Conforme

La Planta de Pinturas y Emulsiones trata los productos no conformes de la siguiente manera:

1. Toma acciones para eliminar los productos no-conformes y evitar que vuelvan a ocurrir, para lo cual se utiliza el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (MPG -852- 853).
2. **El superintendente de la planta de pinturas y el superintendente de la planta de emulsiones asfálticas**, identifican el producto no-conforme con una "R" en color rojo para prevenir que se envíe al cliente. Con respecto a la materia prima, esta se inspecciona desde su recibo aprobándola o rechazándola desde su llegada usando, para su aceptación, el documento "Orden de desembarque"; cuando la materia prima se rechaza, dicho rechazo se soporta con un reporte emitido por el laboratorio de Control de Calidad.
3. **El Subgerente de Producción** junto con el **Superintendente de Control de Calidad**, de común acuerdo, autorizan la liberación del producto final no-conforme, bajo concesión. Dicha concesión es registrada en el "Cuaderno Relación de Producto Terminado" y el producto es identificado con la letra "A" en color amarilla. El **Superintendente de Producción de la planta de pinturas** ó el **Superintendente de la Planta de Emulsiones Asfálticas** en conjunto con el personal que ellos determinen deben analizar y determinar la causa raíz del problema, así como aplicar las acciones correctivas y preventivas correspondientes, utilizando el formato de reporte de producto no conforme.
4. Cuando un producto no-conforme se corrige, el **Superintendente de Control de Calidad** realiza una nueva verificación para confirmar su conformidad con los requisitos del producto.
5. Cuando se detecte que un producto no-conforme se ha entregado al cliente, de manera no intencional, el **Subgerente de Producción** en conjunto con el **Superintendente de Control de Calidad**, toman las acciones correctivas apropiadas a los efectos reales ó potenciales de dicho producto no-conforme, informándole al cliente dicha situación. Si el problema detectado no afecta funcionalmente al cliente y el cliente lo acepta en éstas condiciones el producto se determina finalmente aceptado, si no, se regresa el producto a las instalaciones de la Planta de Pinturas y Emulsiones, para reprocesar el producto ó desecharlo.
6. El **Superintendente de Control de Calidad**, es el responsable del control numérico de los reportes de Producto No Conforme. Así como reportar el estatus mensual de dichos reportes al Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones, dicho control y reporte se realiza por medio de un memorando interno, teniendo copia el **Subgerente de Producción**.
7. Para lograr solucionar los defectos que originan productos no-conformes, la Planta de Pinturas y Emulsiones, usa las técnicas adecuadas para tal fin. , dichas técnicas pueden ser, según aplique: Pareto, Diagrama de Causa y Efecto, u otra que se considere necesaria.
8. Cuando se aplique una acción correctiva a una no conformidad, se debe aplicar una acción preventiva, al mismo proceso, o a todos los demás procesos o familia de productos similares.

Procedimiento de Producto No Conforme para la Planta de Pinturas y Emulsiones

Se debe registrar dicha no conformidad ambiental a través de un escrito, detallando la no conformidad ambiental, indicando el lugar exacto, los materiales involucrados, el proceso involucrado, la planta involucrada, la hora detectada, los efectos que puede tener en el ambiente, las acciones correctivas tomadas inmediatamente, así como las definitivas, las preventivas que se declararan, y las modificaciones a las instalaciones que serán necesario aplicar, fechas de implementación, nombre y firma de la persona que elabora, así como los responsables de implementar o modificar las instalaciones.

Si un procedimiento operativo, se considera necesario modificar, también se deberá declarar, y confirmar su modificación y comunicación al personal involucrado, dicha actividad corresponde al **Coordinador de Calidad y Ambiental**.

5.2 Control de No conformidades al Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Todos los incidentes, accidentes, derrames, liberaciones y emergencias serán manejados a través de la implementación del Procedimiento MPEPPE-447-0 "Procedimiento de Preparación y Respuesta a Emergencias".

Las no-conformidades e incumplimientos, actuales o potenciales, con respecto al Sistema de Gestión Ambiental de la Planta de Pinturas y Emulsiones o al cumplimiento regulatorio, serán identificados a través de la implementación de los diferentes procedimientos del sistema incluidos entre ellos los siguientes: MPEPPE-431/432/433/443/451-0 "Procedimiento de Identificación de Aspectos Ambientales, Requisitos Legales, Objetivos, Metas y Programas, Comunicación, Seguimiento y Medición", MPEPPE-447-0 "Procedimiento de Preparación y Respuesta a Emergencias" y MPG-822 "Procedimiento General de Auditorías Internas", y a través del incremento en la conciencia ambiental y la vigilancia entre todos los niveles de personal alcanzada por medio de la implementación de los Procedimientos MPE-SDCH-751-3 "Proceso Institucional de Capacitación" y MPEPPE-431/432/433/443/451-0 "Procedimiento de Identificación de Aspectos Ambientales, Requisitos Legales, Objetivos, Metas y Programas, Comunicación, Seguimiento y Medición".

Cuando se identifique una no-conformidad o incumplimiento a través del proceso de auditoría interna (MPG-822 "Procedimiento general de auditorías internas"), los equipos de auditoría y/o la función auditada serán responsables de:

- identificar la causa de raíz de la no-conformidad o incumplimiento;
- identificar cualquier acción correctiva y preventiva apropiada, incluyendo la modificación o creación de procedimientos e instrucciones de trabajo ambientales;
- planear y conducir cualquier acción correctiva o preventiva identificada; y
- verificar el cierre de cualquier acción correctiva o preventiva conducida y evaluar su efectividad.

El registro de la no conformidad y el seguimiento a la misma se realizará conforme a lo establecido en el procedimiento MPG-822 "Procedimiento general de auditorías internas".

Cuando se identifiquen no-conformidades fuera del proceso de auditorías internas, la persona que detectó la no conformidad genera un Reporte de No Conformidad (FMPGPPE-83-1) con el apoyo del Superintendente de Seguridad, Salvaguarda y Protección Civil y/o un representante del Subcomité de Calidad y Ambiental y lo presenta al responsable del área en donde se detectó la no conformidad así como al Coordinador de Calidad y Ambiental para su aceptación mediante firma del Reporte de No Conformidad (RNC).

El responsable del área donde se levantó la no conformidad, será responsable de:

Procedimiento de Producto No Conforme para la Planta de Pinturas y Emulsiones

- Identificar la causa de raíz de la no-conformidad o incumplimiento. En caso de que la causa raíz no sea obvia o difícil de determinar, aplicar lo establecido en el procedimiento MPG 852/853 "Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas";
- Identificar cualquier acción correctiva y preventiva apropiada (en especial aquellas necesarias para mitigar los impactos ambientales ocasionados por la no conformidad), incluyendo la modificación o creación de procedimientos e instrucciones de trabajo ambientales conforme a lo establecido en el procedimiento antes mencionado, todo esto con el fin de prevenir la recurrencia de la no conformidad detectada;
- Planear y conducir cualquier acción correctiva o preventiva identificada. El plan de acciones correctivas y preventivas lo deberá generar dentro de los siete días hábiles siguientes a la detección de la no conformidad;
- Verificar el cierre de cualquier acción correctiva o preventiva conducida en conjunto con el Coordinador de Calidad y Ambiental y la persona que levantó la no conformidad, quienes darán el visto bueno de que las acciones correctivas y preventivas han sido cubiertas;
- Evaluar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas conforme a lo establecido en el procedimiento MPG 852/853 "Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas".

Las acciones tomadas como resultado de la aplicación de este procedimiento y del procedimiento MPG-852/853, deberán ser apropiadas a la magnitud de los problemas y del impacto ambiental generado.

Como resultado del cumplimiento a controles operacionales y al monitoreo y medición, se podrán detectar no conformidades potenciales al Sistema de Gestión Ambiental que deberán manejarse conforme a la metodología antes mencionada y se deberán establecer acciones para prevenir la ocurrencia de la no conformidad potencial por parte del responsable del área donde se detectó la no conformidad potencial. El cierre de las no conformidades se hará siguiendo la misma metodología descrita con anterioridad.

Cuando la no-conformidad o incumplimiento sea identificado por terceras partes (entidades externas), el Coordinador de Calidad y Ambiental, o su designado, revisará la información y los datos disponibles y si resulta apropiado, generará un RNC y lo administrará en forma concordante con la metodología antes descrita.

El Coordinador de Calidad y Ambiental será el responsable de conservar los registros de no conformidad actuales y potenciales, tanto abiertos como cerrados, así como copia de la evidencia del cumplimiento a las acciones tomadas, mientras que los originales de las evidencias y copia de la no conformidad la conservará el responsable del área donde fue levantada la no conformidad.

Cualquier modificación a los tiempos previamente establecidos en los planes de acciones correctivas y preventivas deberá ser autorizada por el Subdirector de la Planta de Pinturas y Emulsiones.

6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (MPG-852-853)

7 FORMATOS EMPLEADOS

Reporte de Producto No Conforme



**Caminos y Puentes Federales de Ingresos
y Servicios Conexos**

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO FEDERAL

Clave: FMPGPPE-83-1
Versión: 2
Fecha: 15/08/05
Página: 8 de 7

Reporte de Producto No Conforme

Fecha:
d d m m a a

Proceso donde surge la no conformidad _____

Descripción de la no conformidad

Se autoriza su uso bajo concesión Si ☐ No ☐

Motivo por el que se autoriza la concesión 1.1.1
1.1.2

Persona que autoriza _____ Firma 1.1.3
Puesto _____ 1.1.4

1.1.4.1.1.1.1.1.1 Causa raíz de la no conformidad

Fecha de cierre de la no conformidad _____

1.1.4.1.1.1.1.1.2 Acción correctiva aplicada

1.1.4.1.1.1.1.1.3 Acción preventiva aplicada

Nombre y Firma de quien verifico el cumplimiento de la acción correctiva implementada.	