

OBJETO

Describir la inspección y ensayo realizado en proceso y de acuerdo al plan de calidad correspondiente, a todos los productos fabricados o reparados en Chapa Perforada.

ALCANCE

Aplica a todos los Productos en Proceso inspeccionados por el personal de Calidad de Chapa Perforada.

PROCEDIMIENTO

El Supervisor de la Calidad realiza para cada producto a fabricar o servicio a realizar, las inspecciones en proceso especificadas en el Plan de la Calidad de dicho producto o servicio; efectuando las mediciones correspondientes al tipo de pieza, de acuerdo a la instrucción de trabajo "Mediciones en Inspección", la inspección visual para detectar poros, fisuras y/o cualquier otra falla en el aspecto de la pieza, según la instrucción "Inspección Visual" y los ensayos de Dureza requeridos, según el procedimiento "Ensayo de Dureza", todas estas inspecciones o ensayos se realizan en las etapas del proceso especificadas en el Plan de la Calidad respectivo.

En los casos de servicios externos (Ej. Cromado o Rectificado), el supervisor de la calidad inspecciona visual y dimensionalmente el producto antes de ser enviado al subcontratista externo.

Una vez que el producto es recibido en planta, se verifica el certificado emitido por el subcontratista que realizó el servicio, se aplica nuevamente la misma inspección visual y dimensional, y se registra el resultado dimensional en los formatos "Reporte de Inspección" e "Inspección en Recepción".

En el caso de piezas localizadas en las instalaciones del cliente, que requieran diagnóstico dimensional, para evaluar su estado y/o para referencia de fabricación, el Supervisor de la Calidad registrará según corresponda, para cualquier otro tipo de piezas informará las mismas a través de un correo electrónico dirigido a estas áreas.

El Supervisor de la Calidad identifica y controla las características que son críticas para la Calidad según Plan de la Calidad.

El tipo de inspección a realizar (100% o inspección por muestreo) es establecido en función del volumen de productos procesados.

Ref. P_FP501_4

Responsable: _____

Firma:



Las características principales a verificar durante las inspecciones en proceso, están señaladas en los planes de la calidad y complementadas en el dato "Características Principales a Verificar Durante la Inspección en Proceso".

El Supervisor de Calidad establece la conformidad de los productos con los requisitos especificados. En caso de alguna No Conformidad, retiene los Productos no conformes para luego tratarlos según el procedimiento "Tratamiento de Materia Prima y Producto No Conforme".

Cada vez que se realiza una inspección en proceso, el Supervisor de Calidad registra las mediciones en los Gráficos del formato "Reporte de Inspección" y registra la inspección como ejecutada en el formato "Control de Proceso".

El Supervisor de la Calidad, toma en cuenta los resultados de los estudios de las incertidumbres en proceso, para determinar la conformidad o no-conformidad dimensional del producto, en los casos en que los resultados estén en los límites máximos y/o mínimos de las tolerancias.

Los ensayos de dureza realizados en proceso, quedan registradas en los formatos "Control de Procesos" y "Ensayos de dureza".

Ningún producto pasará a la siguiente etapa del proceso hasta que se hayan completado las inspecciones y ensayos especificados en el Plan de la Calidad.

Si por motivos de urgencia una característica no ha sido inspeccionada durante la etapa en la cual fue definida, esta debe ser verificada en la inspección siguiente o en la inspección final.

Los criterios de aceptación y rechazo de un producto, son los siguientes:

Defectos Críticos: Poros, Fisuras o Grietas, Excentricidad, Ovalidad.

Defectos Mayores: Rayas Profundas, Dureza fuera de especificación, Diferencias en las dimensiones con el prototipo o muestra, Espesores bajo medida, Doblados, Diámetro fuera de especificación, Poros leves.

Defectos Menores: Rayas leves, Mugre, Opacos, Rebabas, Manchas y Otros.

CRITERIOS:

- Todo defecto es causa de No Conformidad
- Todo defecto mayor y/o crítico es causa de Rechazo.
- Todo defecto menor es causa de Reproceso, o reparación
- Las disposiciones para los productos no conformes por defectos mayores que se puedan Reprocesar, Reparar, Reclasificar o Usar como está, se harán en el caso de Barquisimeto mediante acuerdo y consenso entre el Jefe de Aseguramiento de la Calidad, de Planificación de la Producción, Comercial y Gerencia si lo amerita Fabricación, según sea el caso.

Ref. P_FP501_4

Responsable: _____

Firma:



En caso de detectar un producto No Conforme, cuya disposición no se pueda determinar en el momento, el Supervisor de la Calidad coloca el mismo en el estante de "Observación" del departamento de Aseguramiento de la Calidad, identificándolo con la etiqueta autoadhesiva de "OBSERVACION" hasta el momento en que se defina la disposición que se le dará.

DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de los requisitos especificados.

Reproceso: Acción tomada sobre un Producto No Conforme de modo que satisfaga los requisitos especificados.

Plan de la Calidad: Documento que Contiene las prácticas especificadas de Calidad, recursos y consecuencias de actividades relativas a un Producto.

REGISTROS

Los registros de la Calidad generados en este procedimiento, así como los certificados de calidad recibidos por los proveedores que ejecuten servicios externos (cromado, rectificado, etc), permanecerán archivados 3 años en archivo vigente y 3 años en archivo no vigente. El responsable y custodio de estos es el Jefe de Aseguramiento de la Calidad

Los registros permanecerán junto al producto por el tiempo que dure el proceso o la disposición. Los registros permanecerán archivados junto a la Orden de Servicio que los generó, bajo la custodia de Planificación de la Producción o fabricación, según corresponda.

Ref. P_FP501_4

Responsable: _____

Firma:







PEDIDO CLIENTES

Página:
Edición:
Fecha:

CABECERA DE PEDIDOS

Parámetros

Comercial	
Línea de venta	

Fechas

Pedido	
Factura	

CLIENTE

Código cliente		Pto. Entrega	
Nombre			
Razon Social			

OBSERVACIONES

Administración	
Logística	

ENTRADA DE DATOS

Código artículo	Descripción	Precio base unitario	Unidades de venta	Total artículo

Total	0
--------------	----------

Comentarios

Ref.- F_FP102_1	Responsable:	Firma:
-----------------	--------------	--------



REGISTRO ALBARANES

FECHA RECEPCIÓN	Nº de LÍNEAS / PRODUCTOS / Tn ...	Nº ALBARÁN	RESP. INSPECCIÓN (FIRMA)	RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN		
				OK	NO OK	CÓDIGO DE PAUTA APLICADA - EXPLICAR SI NO OK Y PONER CÓD. NC

Ref.- F_FP209_1

Responsable: _____

Firma: _____



ORÍGEN (señalar y registrar la siguiente información)		FECHA DE LA DETECCIÓN
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR	Datos (qué cliente, qué orden de fabricación, qué...) →	
<input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN		HORA
<input type="checkbox"/> SERVICIO		
<input type="checkbox"/> QUEJA DE CLIENTE		PERSONA QUE LO HA DETECTADO
<input type="checkbox"/> OTROS		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		
<div style="height: 150px;"></div>		
ACCIONES INMEDIATAMENTE ADOPTADAS		
<div style="height: 100px;"></div>		
FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA EVOLUCIÓN / ACCIONES POSTERIORMENTE REALIZADAS	
RESULTADO FINAL:		
		FECHA DE CIERRE:

Ref.- F_FP505_3	Responsable:	Firma:
-----------------	--------------	--------



Chapersa	PAUTA DE INSPECCIÓN RECEPCIÓN MATERIA PRIMA		N°:	
			Edición:	Nov-08
			Fecha:	
MATERIA PRIMA:				
ESQUEMA:				
N°	CARACTERÍSTICA / ESPECIFICACIÓN	FRECUENCIA	MEDIO	ACCIÓN EN CASO DE ANOMALÍA
1	Dimensiones según esquema Ok.	1 de cada 10 formatos de material	Metro extensible	Verificarlos todos, separar/identificar los no conformes, avisar a compras del incidente, i entregar informe NC con los resultados de la inspección.
2	Rayas o golpes fuertes	Todos	Visual	Rechazar e identificar, hacer informe NC, y entregárselo a compras
3				
OBSERVACIONES:				APROBADO:

Ref.- F_FP209_3	Responsable: _____	Firma: _____
-----------------	--------------------	--------------





Nombre:	Fecha:	30 set 2008
Departamento:		
Cargo:	Periodos:	2008-4T , 2009-1T. 2009-2T
Responsable:		

	Básico	Medio	Alto	Otras
Control de Calidad				
Calidad y Empresa				
Herramientas de G. Clientes/Pedidos				
Calidad- Inspección				
Microsoft Access				
Microsoft Excel				
Microsoft Word				
Seguridad e higiene				
Medioambiente				
ISO				
Atención Cliente				
Negociación				
Inglés				
Catalán				
Español				

Comentarios: (otras necesidades, etc...)

Ref.- F_FP508_1	Responsable:	Firma:
-----------------	--------------	--------

Materia Prima:	<input type="checkbox"/>	Material de embalaje:	<input type="checkbox"/>
Material Técnico:	<input type="checkbox"/>	Servicios:	<input type="checkbox"/>
Otros:	<input type="checkbox"/>		

Artículo :		Descripción artículo:	
Proveedor:		Cantidad entregada:	Lote (s) Proveedor:
Cantidad afectada :		Fecha de entrega:	Fecha de reclamo:
No. de Orden Compra s):		Trazabilidad (Tarjeta #):	

Muestreo	Nivel AQL	Muestra	Unidad defectos
Simple	I		
Doble			

Glosario: Inaceptable= I, Critico= C, Mayor= M, Menor= m

Criterio (s) de Calidad con Desviación	Norma	Recepción	Descripción de Desviación (es)
•			
•			

Existencia a la fecha:

Consumo estimado próximo mes:

Se remite muestra del material con la desviación mencionada:

 SI

 NO
Decisión de Fábrica para el material hallado con desviación:

 Devolución al Proveedor para su reposición

 Devolución al Proveedor; para destrucción del material con desviación:

 Material Separado en líneas de fabricación:

 Utilizable previa selección por proveedor:

 Utilizable con defecto indicado:

 Material separado del lote ingresado:

 Utilizable con aprobación previa del Jefe de Producto (CMM):

 o Aprobación Gerencia de Fábrica:

 Utilizable con pérdidas de rendimiento:

 en máquina:

 en embalaje en mano de obra:

Responsable	Jefe Fabricación
-------------	------------------

Para seguimiento de este Reclamación, Comprador I deberá confirmar si:

Se informó al Proveedor de esta reclamación.

Contacto:

Fecha:

Proveedor contestará

Contacto:

Fecha:

Se procede con devolución del material con desviación.

Contacto:

Fecha:

Se repondrá físicamente el material de la reclamación

Contacto:

Fecha:

Se hará nota de débito al Proveedor por la reclamación.

Contacto:

Fecha:

Ref.- F_FP501_2	Responsable: _____	Firma:
-----------------	--------------------	--------



Nº:	
Edición:	Nov-08
Fecha:	

Fecha: _____
 Número: _____
 Informado por: _____ Severidad: _____

Tipo: Anomalía , Cambio , Ampliación , Consulta , Acción , Problema ,

Descripción:

Acción solicitada:

Fecha de Recepción: __/__/__ Asignada a: _____
 Fecha de Envío para solución: __/__/__ Prioridad: __ Tipo: _____

Componentes afectados:

Solución:

Estimación Solución Horas: _____ Costo: _____ Inicio: __/__/__ Terminación: __/__/__

Aprobado por: _____ Fecha: __/__/__
 Cerrado por: _____ Fecha: __/__/__
 Comentarios:

Ref.- F_FP502_2	Responsable: _____	Firma: _____
-----------------	--------------------	--------------



**Encuesta Satisfacción Cliente**EDICIÓN:
FECHA:**Datos del cliente encuestado**

¹ Empresa:	
² Persona Entrevistada:	³ Cargo:
⁴ Entrevistador:	⁵ Fecha:

La atención que ha recibido por parte del personal de Chapersa. ha sido:

⁶ Excelente		Buena		Regular	
Deficiente		Mala			
⁷ Comentarios:					

Los productos o Servicios que ha recibido durante este año fueron:

⁶ Excelente		Buena		Regular	
Deficiente		Mala			
⁷ Comentarios:					

La atención que recibió a las emergencias que se le presentaron durante este año fue:

⁶ Excelente		Buena		Regular	
Deficiente		Mala			
⁷ Comentarios:					

En caso de que en este año usted haya reportado una reclamación a Chapersa como fue la atención que recibió:

⁶ Excelente		Buena		Regular	
Deficiente		Mala			
⁷ Comentarios:					

Después de comprar en nuestra Empresa usted se siente:

⁶ Muy Satisfecho		Satisfecho		Medianamente Satisfecho	
Insatisfecho		Muy insatisfecho.			
⁷ Comentarios:					

En caso de que alguna vez haya desestimado nuestras ofertas, la(s) razón (es) fue:

⁶ Precios		Tiempos de Entrega		Falta de documentación	de	
Falta experiencia en trabajos similares		Atención				
⁷ Comentarios:						

Ref.- F_FP502_1	Responsable:	Firma:
-----------------	--------------	--------

