

GESTIÓN DE CERTIFICADOS

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CERTIFICADOS DEL MATERIAL

COPIA NO CONTROLADA

Esta es una copia no controlada si carece de sello en el reverso de sus hojas, en cuyo caso se advierte al lector que su contenido puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que se le pueda informar directamente de tales cambios.

En tal caso, antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.

Aprobado por:

Nombre: J.G.A.

Fecha: 02/Dic/2003

Fdo:

GESTIÓN DE CERTIFICADOS

COPIA NO CONTROLADA

1.- Objeto y ámbito de aplicación

En este documento se detalla el modo de actuar para asegurar la eficacia de la gestión de certificados tanto de materiales como de procesos y sistemas de gestión de calidad de las empresas proveedoras.

Esta gestión de certificados comprende las actividades de recepción y archivo, expedición al cliente y reclamación a proveedores, de estos documentos.

El campo de aplicación es todo aquel material siderúrgico con destino a su venta para el que Compras haya especificado su envío como requisito, con excepción de aquellos materiales no certificables.

2.- Definiciones

- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con otros requisitos que difieren de los iniciales. Ej, Cuando un material de primera calidad no es apto como tal y se “reclasifica” pasándolo a una segunda calidad más baja, para la que si es apto.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- **Certificados:** En el sistema de gestión de calidad de **Empresa S.A.**, se entiende por certificados aquellos documentos que certifican la calidad de un material, la homologación de un proceso o la certificación del sistema de gestión de la calidad de una empresa. Los primeros, a menos que se indique lo contrario, han de cumplir los requisitos de la norma EN 10204 apartado 3.1.b).

3.- Descripción del Proceso

Hay que tener en cuenta que no todos los materiales comercializados por la empresa son certificables. Además, de entre los materiales certificables es posible que se adquieran algunos sin que sea requisito su certificación. Esto será indicado por el personal comercial, tras determinar los requisitos de los clientes.

Para evitar el suministro de materiales sin certificar como material certificado, es preciso identificar estos de un modo seguro. Para cumplir esto, el responsable del Departamento de Control de Calidad, tras recibir los certificados correspondientes a cierto material, identificará el paquete como material

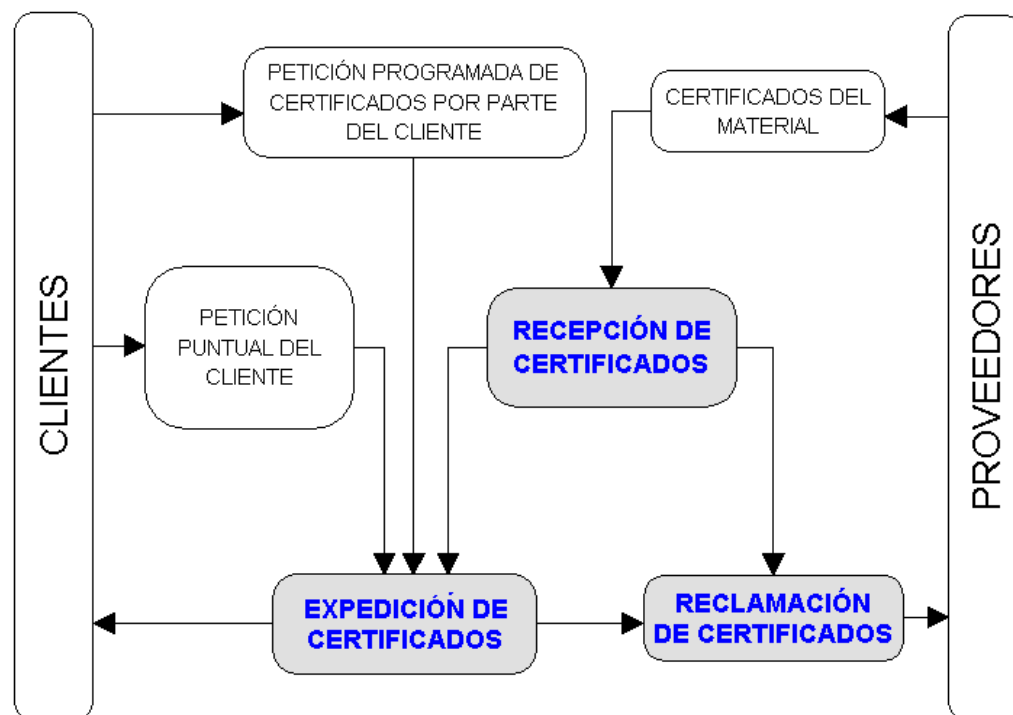
GESTIÓN DE CERTIFICADOS

certificado indicando el tipo de calidad. De este modo, el personal de almacén sabrá si se posee o no certificado para cada uno de los materiales almacenados, pues si no aparece el tipo de calidad, se entenderá que no se dispone de dicho documento, procediendo a escoger otro paquete donde sí aparezca este dato.

La gestión de certificados se ha dividido en tres subprocesos para facilitar su análisis y consulta.

- Expedición de Certificados
- Recepción de Certificados
- Reclamación de Certificados

Estos subprocesos se relacionan del siguiente modo:



3.1.- Expedición de Certificados

El responsable de Control de Calidad, tras conocer por primera vez que un cliente requiere de estos certificados, contactará con él para llegar a un acuerdo acerca de cómo enviarles estos documentos. Tras esto, recogerá la información recabada en un fichero para tenerlo en cuenta en los sucesivos pedidos del cliente.

Las modalidades que pueden acordarse son las siguientes:

GESTIÓN DE CERTIFICADOS

COPIA NO CONTROLADA

- **Envío de certificados junto con el albarán.** Este modo ha de ser evitado, por la dificultad que supone preparar el certificado a tiempo para enviarlo junto con el material. Esto puede suponer retrasos en la salida de los camiones y en algunos casos tener que enviar estos documentos por otras vías como fax, correo ordinario, etc.

- **Envíos programados:** Quizás el modo más eficiente, pues tras acordar la periodicidad de los envíos (semanal, quincenal o mensualmente) puede planificarse esta actividad de modo que no altere otras funciones del responsable de este proceso. Además, se evitan los problemas citados en el punto anterior.

- **Envíos solo bajo pedido:** Es posible que el cliente no siempre necesite estos certificados y acuerda pedirlos cuando los necesite.

Además, los certificados pueden enviarse por fax, correo ordinario, correo electrónico o entregarse en mano. Por la lentitud de imprimir el certificado, sellarlo, firmarlo, referenciarlo y volver a escanear para enviarlo por correo electrónico, se recomienda evitar este método.

Consultando el software de gestión, el responsable de Control de Calidad puede determinar qué materiales a adquirido el cliente, información que utilizará para identificar los certificados correspondientes.

Puede darse la posibilidad de que el certificado ya haya sido enviado, en cuyo caso se consulta al cliente si desea recibirlo de nuevo. Esto se conoce gracias al “**Registro de Certificados Enviados al Cliente**” que guarda, mantiene y actualiza el responsable de Control de Calidad (Ver **Anexo 1**).

Si no se encuentra el certificado en el “**Archivo de Certificados Escaneados**” es posible que esté en el “**Archivo de Certificados Originales**”. Si no está en ninguno de estos, se procederá según el apartado 3.3, previa inclusión de la reclamación en el “**Listado de Certificados Pendientes**”.

Tras imprimir los certificados, el responsable de Control de Calidad indica en él el número de albarán o referencia del cliente, señala la colada y material correspondiente, sella, firma y fecha los certificados.

Si es necesario, copia estos antes de su envío, para guardarlos en el “**Archivo de Certificados Enviados**” junto con la copia del albarán o de la factura de referencia.

En caso de que el certificado estuviera en el “**Listado de Certificados Pendientes**”, lo tacha de esta lista.

GESTIÓN DE CERTIFICADOS

COPIA NO CONTROLADA

A su vez, envía estos documentos según el modo especificado por el cliente o acordado previamente y detallado en el “**Registro de Certificados Enviados al Cliente**”.

3.2.- Recepción de Certificados

Los certificados requeridos pueden recibirse mediante fax, correo ordinario o junto con el albarán, llegando a distintos departamentos según el caso. Todos los certificados son entregados al departamento de Control de Calidad para su gestión.

En el momento de su llegada a Control de Calidad, el responsable de este departamento verificará que el certificado corresponde al material recibido, bien mediante el número de colada o bien mediante el número de paquete o cualquier otra identificación.

Si no es posible identificar tal correspondencia, se procede a reclamar esta información al proveedor, registrando antes la reclamación en el “**Listado de Certificados Pendientes**” que permite controlar estas reclamaciones. (Ver apartado 3.3)

Si la correspondencia es positiva, el responsable de Control de Calidad identifica el material escribiendo el tipo de calidad en la etiqueta del material y el número de colada si no lo tiene. Junto al tipo de calidad, escribe además la palabra “**CERTIFICADO**”, para que el personal de almacén pueda escogerlo en caso de que el cliente requiera de certificados.

Tras esto, el responsable de Control de Calidad escanea el certificado, almacena el original en el “**Archivo de Certificados Originales**” y el fichero informático en el “**Archivo de Certificados Escaneados**”, asignándole un nombre significativo para facilitar su identificación. Este nombre debe incluir la fecha del certificado, tipo de material, proveedor, dimensiones y a ser posible el número de colada:

Tipomaterial dimensiones fecha entrada calidad colada proveedor.tif

HEB_140x6000_2003-09-10_CALIDAD_COLADA_PROVEEDOR.TIF

PLET_25x03x6000_2003-09-22_S275JR_123548_CELSA.TIF

Cada vez que se escanee un certificado, el responsable de Control de Calidad comprueba si éste está en el “**Listado de Certificados Pendientes**”, en cuyo caso se procede según el apartado 3.1.

3.3.- Reclamación de Certificados

Tras detectar la falta de un certificado requerido o un certificado incorrecto, el responsable de Control de Calidad procede a reclamarlo al proveedor correspondiente.

GESTIÓN DE CERTIFICADOS**COPIA NO CONTROLADA**

Para facilitar el proceso de búsqueda por parte del proveedor, el responsable de Control de Calidad le adjunta copia de la factura correspondiente, que obtiene de Administración a cambio del número de entrada del material. Este dato se puede consultar a través del software de gestión, al que tiene acceso Control de Calidad.

Sin perjuicio de que se reclame telefónicamente al proveedor, el responsable de Control de Calidad les comunica por fax la reclamación adjuntando la factura citada y guarda la copia junto con el “**Listado de Certificados Pendientes**”. Este listado permite estar al tanto de las reclamaciones lanzadas y volver a reclamar en caso de retrasos.

Si no es recibido en un tiempo prudencial, se procede a registrar la incidencia del proveedor en el software de gestión y se consulta con Compras y con el Departamento Comercial si se procede al rechazo o reclasificación del material. En caso de que el material ya se haya enviado al cliente, se consultará con éste si acepta una concesión o si se devuelve el material.

4.- No Conformidades de este proceso

Cualquier incumplimiento o desviación frente a lo requerido en este procedimiento documentado se considera una No Conformidad del proceso de gestión de certificados.

5.- Situaciones Excepcionales

Se debe tener en cuenta que no todos los materiales son certificables, y que no todos los clientes requieren certificados de calidad.

6.- Responsabilidades

El responsable del Departamento de Control de Calidad es responsable de llevar a cabo todas estas actividades, siendo competencia del resto de departamentos la entrega de aquellos certificados que pudieran llegar a sus manos.

Por otro lado, en caso de que por incumplimiento de los requisitos relacionados con los certificados, se tuviera que proceder a la devolución del material al proveedor, el departamento de Compras tramitará estas reclamaciones y cerrará la incidencia abierta por Control de Calidad añadiendo la información necesaria en la misma.

Es también competencia del responsable de Control de Calidad la elaboración de un informe para la revisión del sistema en el que se resuman las incidencias relativas a este proceso.

GESTIÓN DE CERTIFICADOS**7.- Archivos y Registros Asociados**

Archivo/Registro	Propietario	Tiempo Retención
Reg. Certificados Enviados	Control de Calidad	> 3 años
Listado Certificados Pendientes	Control de Calidad	> 3 años
Arch. Certificados Originales	Control de Calidad	> 6 años
Arch. Certificados Escaneados	Control de Calidad	> 3 años

8.- Documentos Asociados**MDP-Gestión de Incidencias****9.- Anexos**

- Anexo 1: Ejemplo *Registro de Certificados Enviados al Cliente.*
- Anexo 2: Ejemplo *Listado Certificados Pendientes*
- Anexo 3: *Diagrama del subproceso de Recepción de Certificados*
- Anexo 4: *Diagrama del subproceso de Expedición de Certificados*
- Anexo 5: *Diagrama del subproceso de Reclamación de Certificados*

COPIA NO CONTROLADA

GESTIÓN DE CERTIFICADOS

- Anexo 1: Ejemplo *Registro de Certificados Enviados al Cliente.*

CLIENTE:	Talleres A. M.		CÓDIGO:	246	
ENVIAR:	1ª OPCIÓN:	JUNTO CON EL MATERIAL			
	2ª OPCIÓN:	VIA FAX A LA ATENCIÓN DE SEBASTIAN			
	3ª OPCIÓN:				
CONTACTO:		CARGO:	E-MAIL	TLF:	FAX:
SEBASTIAN		DPTO. CALIDAD			968 526 000
CARLOS MERCADER		DPTO. CALIDAD			968 526 001
OBSERVACIONES:					
INDICAR REFERENCIA DE SU PEDIDO EN LOS CERTIFICADOS					
ENVIAR SIEMPRE, AUNQUE NO LO INDIQUE EN SU PEDIDO					
VER SOBRE PARA CORREO		VER SOBRE PARA TRANSP		VER REVERSO CORREO	
				VER CARTA PRESENTACIÓN	
				INDICE	

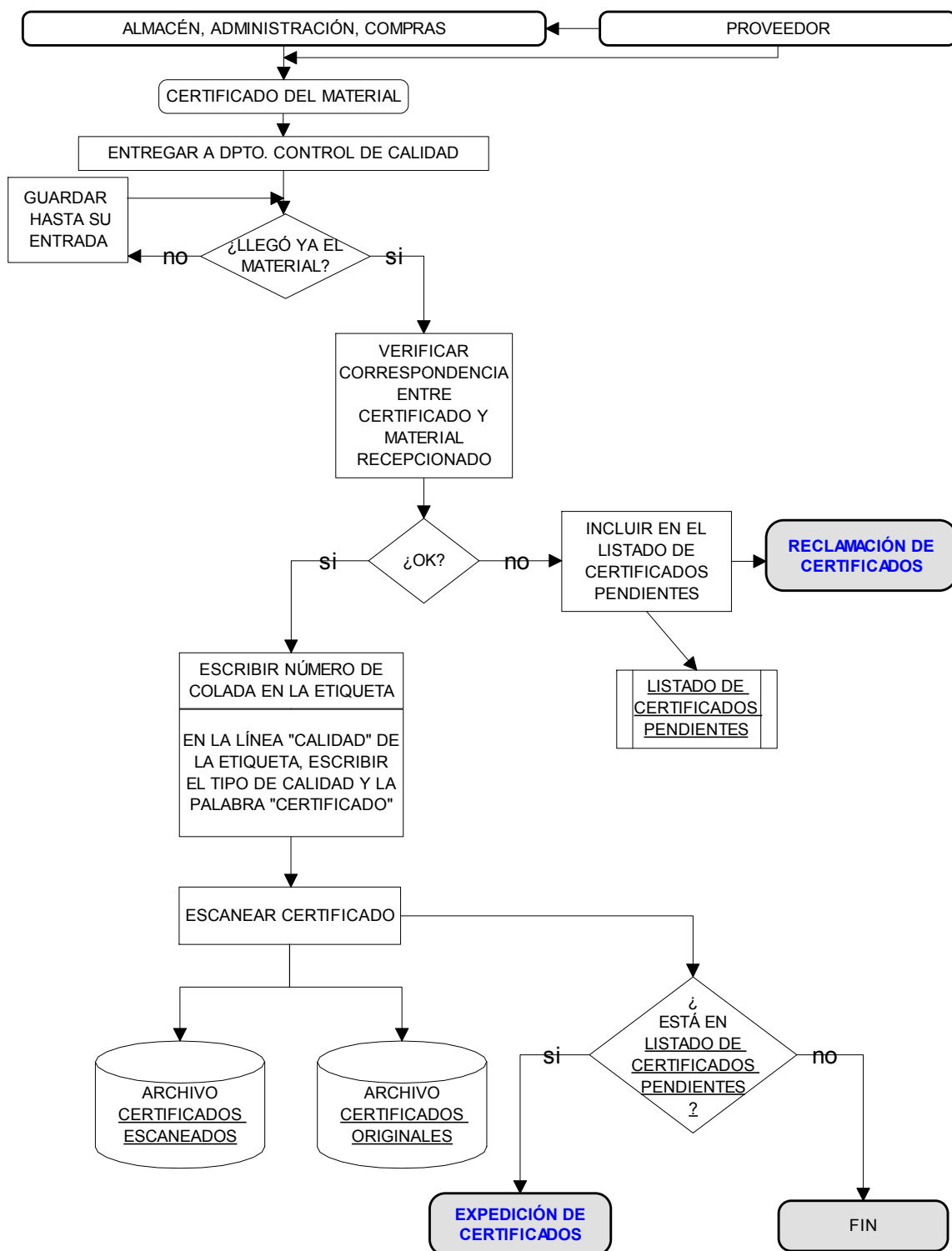
FECHA	ALBARAN	FACTURA	SU PEDIDO	MATERIALES	VIA	ENTREGADO
02/10/03	2003/13479	2003/16549	L-177 PC1147	ANG 70X70X7	TRANSP	02/10/03
02/10/03	2003/13480		L-177 PC1148	TUBO 35X35X1,5	TRANSP	02/10/03
02/10/03	2003/13484	2003/16556	L-157 PC 1146	TUBO 40X40X2		
				CH ANTIDESLIZANTE 2000X1000X5/7	TRANSP	02/10/03
02/10/03	2003/13486	2003/16557	L-038 PC1170	RECT GALVA 80X40X1,5	TRANSP	02/10/03
07/10/03	2003/13587	2003/16625	K-823 PC1257	ANG LAM CAL 50X50X5		
				UPN 100 1UNDS		
				UPN 120 6M 2UNDS	TRANSP	08/10/03
08/10/03	2003/13612	2003/16714	PC 1316	RECT 35X35X1,5 A/C 6M 3UNDS	TRANSP	08/10/03
08/10/03	2003/13613	2003/16715	L-038 PC1322	IPE-100 A/C 6M 6UNDS	TRANSP	08/10/03
08/10/03	2003/13614	2003/16716	K-800 PC1328	UPN-80 6M 5B		
				UPN-100 6M 2B		
				CH ESTR 2000X1000X3/5 A/C	TRANSP	08/10/03
09/10/03	2003/13921	2003/16844	L-067/1 PC1335	IPE-120 6M 2B	TRANSP	09/10/03
09/10/03	2003/13951	2003/16845	PAÑOL PC1353	CH ST-44-2 8000X2000X10		
				CH ST-44-2 8000X2000X20	TRANSP	09/10/03
09/10/03	2003/13952	2003/16846	L-067/1 PC1363	CH GALVA 3000X1000X1,5 2UND	TRANSP	10/10/03
10/10/03	2003/14012	2003/16902	L-236 PC1374	CH PEGASO 5000X1000X1	TRANSP	10/10/03
13/10/03	200314113	2003/16945	L-237 PC1396	ANG 40X40X4 6M 3B	TRANSP	13/10/03
22/10/03		2003/16987	L-143 PC1592	IPE-200 1B 6M	TRANSP	22/10/03
22/10/03		2003/16988	L-268 PC1591	CH GALVA 2000X1000X2	TRANSP	22/10/03
22/10/03		2003/16989	L-250 PC1596	ANG 60X60X6 6M 6B	TRANSP	22/10/03
22/10/03		2003/16990	K-892 PC1599	ANG 30 6M 1B		
				CH 2000X1000X3 1U	TRANSP	22/10/03
22/10/03		2003/16991	K-919 PC1602	PLET 100X12 2B 6M		
				PLET 80X15 2B 6M	TRANSP	22/10/03

COPIA NO CONTROLADA

GESTIÓN DE CERTIFICADOS

• Anexo 3: *Diagrama del subproceso de Recepción de Certificados*

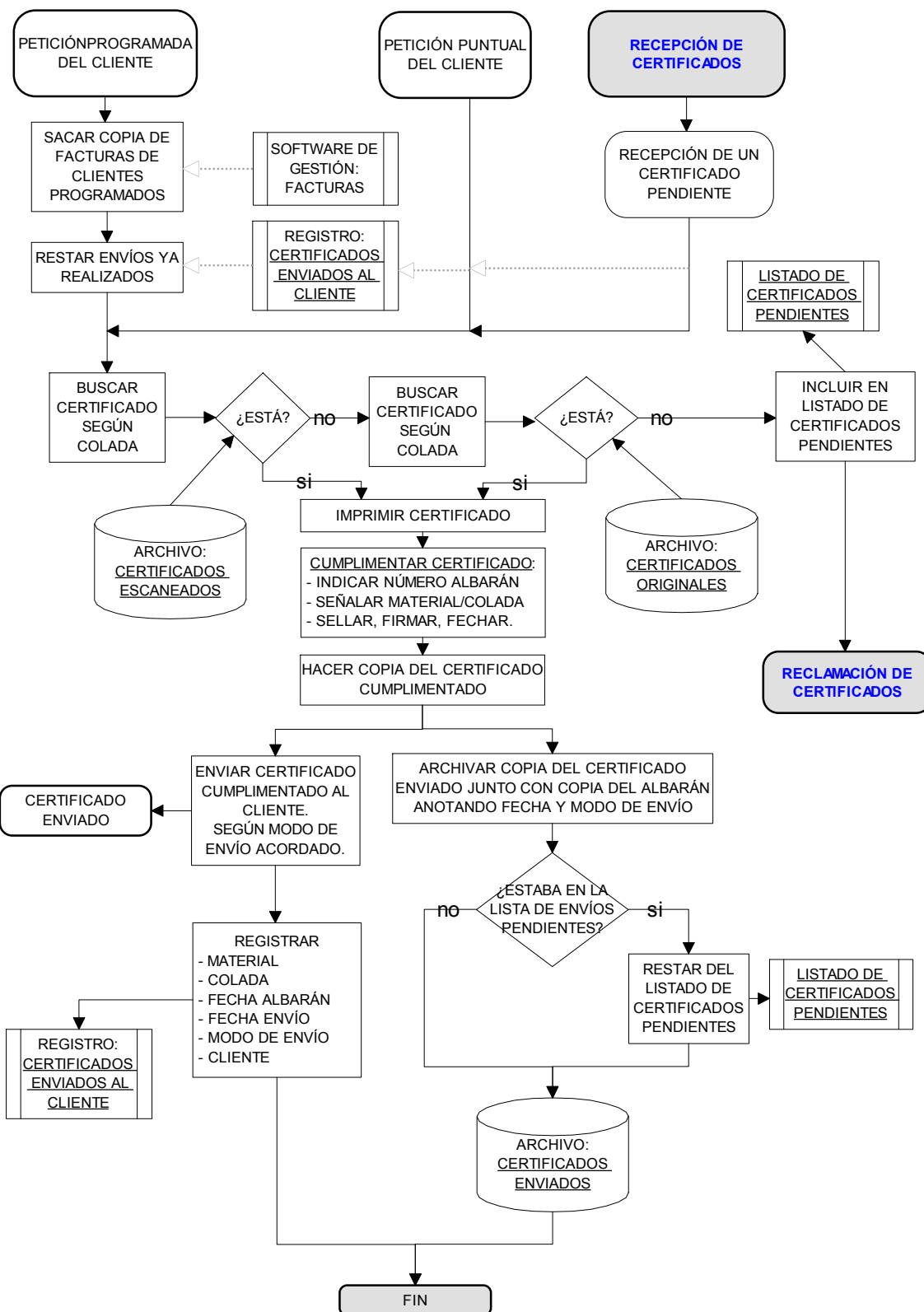
COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DE CERTIFICADOS

Anexo 4: Diagrama del subproceso de Expedición de Certificados

COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DE CERTIFICADOS

• Anexo 5: *Diagrama del subproceso de Reclamación de Certificados*

COPIA NO CONTROLADA

