

**EL FABRICANTE
ARGENTINO**



Gestión de la calidad

Guía para la aplicación del sistema de la calidad

Ref.: GC-001

F.U.R.: 2002-Sep-13

Revisión: 00

Páginas: 1 de 1

EL FABRICANTE ARGENTINO



Guía para la aplicación del sistema de la calidad

Realizado por Shitsuke srl. Derechos libres si es utilizado bajo autorización escrita y por productores Nacionales.

Preparó	Aprobó

<p>EL FABRICANTE ARGENTINO</p> 	<p>Gestión de la calidad</p>	<p>Ref.: GC-001</p> <p>F.U.R.: 2002-Sep-13</p> <p>Revisión: 00</p>
	<p>Guía para la aplicación del sistema de la calidad</p>	<p>Páginas: 3 de 3</p>

1- Objeto.

Presentar una guía que establezca los procedimientos para la gestión de la calidad a efectos de cumplimentar con las disposiciones legales aplicables para la fabricación y comercialización de productos eléctricos en la Republica Argentina.

2- Alcance.

Todo artefacto electrodoméstico destinado al mercado ¹⁾ local, que cuente con una certificación de tipo emitida por algún organismo de certificación Acreditado por el O.A.A. y reconocido por la DNCI.

¹⁾ También es aplicable a los mercados que operan según los requisitos del mercado CE, y EEPCA, European Electrical Products Certification Association.

3. Política y Objetivos sobre la Calidad.

*La política de la calidad de el **FABRICANTE ARGENTINO**, consiste en mejorar continuamente la calidad y prestaciones de sus productos, para satisfacer y superar las expectativas de los clientes, cumpliendo con las reglamentaciones legales y técnicas vigentes.*

Los objetivos.

- *Aplicar un sistema de gestión de la calidad como base para el desarrollo de la actividad.*
- *Asignar los recursos y los medios para que el personal que sustenta el sistema implementado, logre mantener un adecuado nivel de entrenamiento para una eficiente aplicación.*
- *Certificar marca de conformidad de producto, con algún Organismo de Certificación reconocido por la DNCI.*

4. Organización.

La organización definida en [VD-001-XX](#), ha sido diseñada por la dirección a los efectos de asegurar la independencia de criterios, al momento de la toma de decisiones sobre las responsabilidades asignadas a cada integrante de la estructura.

Nota: En el [FO-004-XX](#) se identificaran las responsabilidades sobre actividades específicas.

5. Compra, recepción, inspección y tratamiento de los insumos provistos por terceros

5.1. La compra y recepción de los productos cubiertos por el alcance de esta guía y los insumos necesarios para los retrabajos o adaptaciones al mercado Argentino, se ajustará a lo indicado en el [PG-003-XX](#).

6. Calificación y evaluación del personal.

6.1. Todo el personal involucrado en las tareas de recepción, ensamble, manufactura y pruebas finales de seguridad eléctrica, tendrán un adecuado nivel de entrenamiento. El nivel de capacitación necesario para desarrollar la actividad, será tratado conforme lo indica el [PG-002-XX](#).

6.2. El supervisor, tomara los recaudos que considere necesarios a fin de asegurar que sean respetadas las categorías mínimas exigidas por las tareas indicadas en las instrucciones.

<p>EL FABRICANTE ARGENTINO</p> 	<p>Gestión de la calidad</p>	<p>Ref.: GC-001 F.U.R.: 2002-Sep-13 Revisión: 00</p>
	<p>Guía para la aplicación del sistema de la calidad</p>	<p>Páginas: 4 de 4</p>

6.3. A efectos de que todo el personal involucrado en los procesos conozcan su nivel de entrenamiento alcanzado por cada actividad, en la zona de trabajo estarán fácilmente visibles los distintos [FO-003-XX](#).

7. Inspección en línea de producción y ensayos de rutina (Ensayos de vigilancia)

7.1. Según sean aplicables, los ensayos de vigilancia serán realizados respetando los parámetros y las indicaciones del documento [PG-005-XX](#).

7.3. Cuando por cualquier motivo se detecte un producto NO CONFORME, se aplicara lo indicado en el [apartado 17](#).

Nota: La tendencia de los resultados obtenidos, será revisada por la dirección a efectos de considerar mejoras a los procesos.

8. Manufactura, ensamble e inspección en la línea de producción.

8.1 La manufactura y ensamble de productos siempre estarán acompañadas de las instrucciones para las verificaciones intermedias y los ensambles críticos.

8.2. La forma de ejecutar las diferentes operaciones de manufactura identificadas en el diagrama del [ANEXO A](#), y los ensayos apropiados para los distintos artefactos, están generados tal como lo indica el [PG-004-XX](#) y [PG-001-XX](#), más las instrucciones por modelo de producto según lo indiquen las IN-XX correspondientes. (Ver ejemplo [IN-001-XX](#))

9. Equipos para la realización de ensayos de vigilancia y su control funcional.

9.1. Los equipos y elementos utilizados para la realización de los ensayos finales de funcionamiento, de seguridad o aquellos elementos que por su naturaleza sea conveniente mantenerlos bajo control, serán tratados según lo indica el manual de instrucciones y de operación provisto por el fabricante, en conjunto con el [FO-001-XX](#).

9.2. El control funcional sobre equipos de ensayo y medición utilizados en los ensayos de seguridad, es realizado a intervalos tales que permitan re-ensayar la producción previa, si se detecta un funcionamiento defectuoso del equipo. Este control funcional, será realizado tal como lo indica el fabricante, y se aplicara al inicio y al final de cada serie o lote de productos, registrando los resultados en la hoja N° 3 del [FO-001-XX](#).

9.3. Cuando por cualquier motivo se detecte un funcionamiento anormal del equipo, el operador procederá de acuerdo a las siguientes indicaciones:

- ✓ Se detienen las mediciones.
- ✓ Inmediatamente la novedad es informada al responsable del sector.
- ✓ En la hoja 4 del FO-001 se registra la fecha, el numero de lote o serie de la partida inmediata anterior y de la que estaba siendo ensayada. Estas dos partidas se la ubica en deposito identificada como MATERIAL SOSPECHOSO o NO AUTORIZADO PARA LA VENTA.
- ✓ Independientemente de las acciones correctivas que se deban tomar para retornar operante al equipo, se deberá reensayar el 100% de los productos que se clasificaron como SOSPECHOSOS.

Luego de estas acciones, si corresponde se aplica lo indicado en el [apartado 17](#) de esta guía.

<p>EL FABRICANTE ARGENTINO</p> 	<h1>Gestión de la calidad</h1>	<p>Ref.: GC-001</p> <p>F.U.R.: 2002-Sep-13</p> <p>Revisión: 00</p>
	<p>Guía para la aplicación del sistema de la calidad</p>	<p>Páginas: 5 de 5</p>

10 Calibración de los Equipos de Medición y Ensayos de Seguridad.

10.1. Los periodos establecidos para la calibración de los equipos se registrara en la hoja N° 2 del [FO-001-XX](#).
Nota: Los equipos automáticos de ensayo serán recalibrados una vez al año por algún organismo externo, salvo que estadísticamente se pueda demostrar lo contrario.

10.2. La etiqueta verde establecida en la hoja N° 2 del [FO-001-XX](#) estará colocada sobre el equipo y en un lugar de fácil visualización. 60 días antes de la fecha establecida para la próxima calibración, los operadores informaran la fecha de vencimiento al responsable del sector.

11. Manejo y Almacenamiento de los productos ensayados.

11.1. Terminadas las inspecciones, los ensayos de rutina o de vigilancia, los productos serán tratados de modo tal que no se vean afectados los resultados obtenidos, y que la ficha de conexión a la red no quede sometida a esfuerzos o presiones indebidas.

12. Ensayos de verificación de producto.

12.1. Diariamente y una vez clasificada la serie o partida de productos que serán sometidos a los ensayos de rutina, se tomara una muestra que es sometida a los ensayos y verificaciones establecidos por el [FO-006-XX](#).

12.2. Por cualquier apartamiento detectado, se detendrá la producción y se aplicara lo indicado en el [apartado 17](#) de esta guía.

13. Documentos del sistema de la calidad.

13.1. Los documentos empleados por el sistema de la calidad, mantendrán un formato similar o único respetando lo establecido en [PG-001-XX](#).

13.2. La emisión, modificación o baja de documentos será registrada en el [FO-005-XX](#) y será responsabilidad del supervisor del sistema de la calidad, asegurar que los documentos circulantes o en uso correspondan al último nivel de revisión.

13.3. Los registros generados como resultado de aplicar el sistema de la calidad, serán tratados tal como lo indica el [PG-001-XX](#).

13.4. Cuando el sistema de la calidad deba ser auditados por organismos de certificación que operen de acuerdo a los lineamientos de la IECEE, será conveniente mantener agrupados los siguientes **registros**:

- ✓ De Inspección de Recepción.
- ✓ De los Ensayos de Rutina.
- ✓ De los Ensayos de Verificación del Producto.
- ✓ De los resultados de la Verificación Funcional de los Equipos de Medición y Ensayo.
- ✓ De Calibración de los Equipos de Medición y Ensayo.

14. Acciones correctivas.

14.1. Toda NO CONFORMIDAD u OBSERVACIÓN realizada por los auditores externos o de los organismos de certificación actuantes, serán tratadas según el [FO-009-XX](#) y si corresponde se aplicara lo indicado en el [apartado 17](#).

<p>EL FABRICANTE ARGENTINO</p> 	<p>Gestión de la calidad</p>	<p>Ref.: GC-001</p> <p>F.U.R.: 2002-Sep-13</p> <p>Revisión: 00</p> <p>Páginas: 6 de 6</p>
	<p>Guía para la aplicación del sistema de la calidad</p>	

15. Auditorías Internas del Sistema de la Calidad.

Generalidades: A efectos de asegurar un eficiente funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, la dirección ha establecido un programa de auditorías internas en el [FO-004-XX](#). Dicho plan permitirá conocer el grado de adaptación de los RR-HH, al tiempo que los resultados obtenidos serán empleados para alimentar mejoras al sistema implementado.

15.1. Las fechas previstas para la realización de las auditorías serán planificadas en el [FO-004-XX](#) por el responsable del sistema de la calidad. Dicha planificación estará adherida en algún lugar visible de fácil acceso, de modo que todo el personal involucrado conozca el programa.

15.2. Se auditarán todos los apartados de esta guía, mas los requisitos establecidos por los documentos del sistema.

15.3. A fin de ordenar los procesos de auditoría, se podrán realizar auditorías parciales del sistema según los requisitos establecidos por el [PG-006-XX](#).

Nota: El programa será diseñado de forma tal, que los auditores sean de áreas distintas a la auditada.

15.4. Las auditorías, solo podrán ser realizadas por personal que cuente con el adecuado nivel de entrenamiento en auditorías internas. Por lo tanto, el auditor podrá ser de la planta permanente o contratado a tal efecto.

15.5. A efectos de mantener adecuados registros de las auditorías internas, estas serán realizadas con el [FO-008-XX](#) y mantenidas conforme lo indica el [PG-001-XX](#). Estos registros deberán ser revisados por la dirección de **EL FABRICANTE ARGENTINO** a efectos de realimentar el sistema implementado.

16. Productos No Conformes.

16.1. Si durante la recepción, retrabajos o realización de las pruebas finales, se detectara que algún elemento no satisface con los parámetros establecidos en su especificación o instrucción particular, deberá ser retirado del sector o segregado con una identificación unívoca advirtiendo dicha condición.

16.2. Detectada la no conformidad según 16.1, el responsable del sistema de la calidad diligentemente aplicara lo indicado en el [apartado 17](#).

17. Tratamiento de no conformidades.

17.1. Cuando por cualquier motivo deba ser aplicado este apartado, se procederá de la siguiente forma:

- ✓ Detener la actividad e identificar los procesos o productos como sospechosos.
- ✓ Dar inicio al tratamiento de no conformidades, registrando la causa en el formulario [FO-007-XX](#)
- ✓ Conformar el formulario interactivo [FO-002-XX](#).

Nota: Si corresponde, la causa se considerara cerrada solo cuando sea posible asegurar la no ocurrencia.

17.2. El formulario [FO-002-XX](#) para el tratamiento sumario de una no conformidad, será emitido por personal con categoría no menor a 2 según el [PG-002-XX](#).

17.3. El análisis de la causa y su posterior propuesta de solución a la no conformidad, solo podrá ser confeccionada y tratada por personal con categoría 3, o por personal superior de la empresa.

EL FABRICANTE ARGENTINO 	<h1>Gestión de la calidad</h1>	Ref.: GC-001 F.U.R.: 2002-Sep-13 Revisión: 00
	Guía para la aplicación del sistema de la calidad	Páginas: 7 de 7

17.4. Del análisis de la causa, por lo menos debe ser aplicada alguna de las siguientes posibilidades:

- a) Desecho total
- b) Reemplazo de la parte defectuosa.

Nota: Si se acredita defecto atribuible a proveedores, se dispondrá la devolución adjuntando el [FO-002-XX](#) inicializado e identificando la CAUSA. Los campos ACCION y PREVENCIÓN serán completados por el proveedor.

18. Reclamos internos o de Clientes.

Generalidades: En rigor, **EL FABRICANTE ARGENTINO** considera que todo reclamo es oportunidad de mejora. Por tal motivo, los registros obtenidos en el [FO-010-XX](#) es la herramienta empleada por la dirección a efectos de tomar las acciones o medidas necesarias.

18.1. La queja directa, el comentario, la percepción o sospecha de una posible causa transmitida en persona o por cualquier otro medio, será analizada y clasificada aplicando el siguiente criterio:

Análisis de la información	Clasificación preliminar de la causa	Recomendación o acción para su tratamiento
Cualquier tema que no sea posible verificar su cumplimiento contra documentos formalmente emitidos y aprobados.	Queja	Comparar con el resultado que se obtenga del Benchmarking, y de considerar una mejora, se podrá recalificar como observación o hallazgo para su tratamiento.
Cualquier tema que este relacionado con incumplimientos de una promesa verbal.	Reclamo	
Cuando no se este cumpliendo con los requisitos establecidos por el documento de referencia que se este aplicando a la actividad cuestionada.	No conformidad	Aplicar lo indicado en el apartado 17 . de esta guía.
Cuando aun aplicando lo indicado por el documento de referencia de la actividad cuestionada, es posible mejorar la prestación o cualquier actividad sin apartarse de los parámetros establecidos por la normativa legal o técnica aplicable.	Observación o Hallazgo	En estos casos, será conducente que la dirección establezca las acciones a tomar.

<p>EL FABRICANTE ARGENTINO</p> 	<p>Gestión de la calidad</p>	<p>Ref.: GC-001 F.U.R.: 2002-Sep-13 Revisión: 00</p>
	<p>Guía para la aplicación del sistema de la calidad</p>	<p>Páginas: 8 de 8</p>

19. Lanzamiento de nuevos productos o cambios en el producto certificado


19.1. A efectos de no detener el lanzamiento de un nuevo producto por causas atribuibles a los procesos de certificación sobre el campo regulado, cuando se deba lanzar un nuevo producto al mercado se tomarán los recaudos necesarios a fin de informar para su participación al organismo de certificación durante la etapa del diseño. En contraparte, por escrito, este deberá establecer los plazos para las siguientes acciones:

- ✓ Fecha para la identificación de muestras. (si corresponde)
- ✓ Confirmación para la clasificación y selección de los ensayos a realizar, pudiendo ser parciales durante el diseño o de tipo sobre el prototipo final.
- ✓ Compromiso para la emisión de la licencia para el uso de la marca en coincidencia con la fecha del lanzamiento.

19.2. Cuando por algún motivo algún componente o parte del artefacto deba ser sometido a una modificación con respecto al diseño originalmente aprobado y certificado, antes de su aplicación efectiva se procederá de la siguiente forma:

- ✓ Fabricar un prototipo del artefacto con todos los cambios y/o modificaciones.
- ✓ Solicitar un ensayo de VALIDACIÓN al laboratorio que intervino en la realización del ensayo de tipo original.
- ✓ Con el ensayo aprobado, Informar la novedad al organismo de certificación actuante.
- ✓ Solo cuando el organismo de certificación lo autorice por escrito, se podrán implementar efectivamente los cambios en la producción.

Fin del documento

EL FABRICANTE ARGENTINO 	<h1>Gestión de la calidad</h1>	Ref.: GC-001 F.U.R.: 2002-Sep-13 Revisión: 00 Páginas: 9 de 9
	Guía para la aplicación del sistema de la calidad	

ANEXO A Diagrama de flujo de proceso de ensamble del PRODUCTO ARGENTINO.

