


## **ANEXO X.4**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Página 2 / 5 Versión 01 Fecha: 02/10/09
	Gestión de Calidad		Emitido a: Todos los procesos
	<b>Código: P GC GI-03</b>		

## IDENTIFICACION Y OBSERVACIONES

### 1. OBJETIVO

Identificar el producto no conforme y hacer un control para prevenir su uso o entrega no intencional.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de la organización relacionados la identificación y control de productos no conformes.

### 3. DEFINICIONES

■ **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entradas en resultados (productos).

■ **PRODUCTO:** Resultado de un proceso.

Existen cuatro categorías genéricas de productos:

- servicios (ej. transporte).
- software (ej. programas de computador, diccionario).
- hardware (ej. parte mecánica de un motor)
- materiales procesados (ej. lubricante)

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante.

■ **PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME:** Todo aquel producto que no cumpla los requisitos establecidos para los resultados de los procesos.

■ **CLIENTE:** que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo.

■ **PROVEEDOR:** Persona que proporciona un producto, servicio o información.


■ **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito del proceso o del producto.

■ **NO CONFORMIDAD – NC:** Desviación o falta de cumplimiento de cualquiera de los requisitos definido por el SGC, por la ley o por especificaciones de la institución.

■ **CORRECCIÓN:** Acción tomada para **eliminar** una NC. **ACCION INMEDIATA:** Todo acto realizado (por parte de un funcionario responsable) en forma temporal para minimizar el efecto de o eliminar una NC detectada.

■ **REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con

Elaboró: Myriam González Cargo: Dirección General	Revisó: Lina María Africano Cargo: Facilitadora de Calidad	Aprobó: Myriam González Cargo: Dirección General
Fecha elaboración: 24/09/09	Fecha revisión: 02/10/09	Fecha aprobación: 11/06/2010 16:24

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	Página 3 / 5 Versión 01 Fecha: 02/10/09
	Gestión de Calidad	Emitido a: Todos los procesos
	<b>Código: P GC GI-03</b>	

los requisitos.


- **RECLASIFICACIÓN:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales
- **REPARACIÓN:** Acción reparadora tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **DESECHO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su utilización inicialmente prevista (ej. reciclaje, destrucción). En caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
- **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 unas cantidades acordadas.
- **PERMISO DE DESVIACIÓN:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, 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.
- **INSPECCIÓN:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- **VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. VERIFICADO
- **VALIDACIÓN:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista. VALIDADO
- **PROCESO DE CALIFICACIÓN:** Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados. CALIFICADO. Puede aplicarse a personas, productos, procesos o sistemas.
- **REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la exploración, para alcanzar unos objetivos establecidos. También puede incluir la determinación de la eficiencia.
- **ACCIÓN DE MEJORA:** Actividad propuesta para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

#### 4. RESPONSABILIDADES:

Todos los integrantes de los procesos.

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	Página 4 / 5 Versión 01 Fecha: 02/10/09
		Emitido a: Todos los procesos
	Gestión de Calidad <b>Código: P GC GI-03</b>	


- NTC-ISO 9000:2005. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

## 6. CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES

TIPO DE CAMBIO	FECHA DE APROBACIÓN

## 7. REGISTROS

- F GC GI-12. Planilla de productos no conformes, NC, acciones correctivas – preventivas y de mejora
- F GC GI-13. Matriz de identificación y control del producto no conforme.
- F GC GI-15. Gestión del producto no conforme

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Página 5 / 5 Versión 01 Fecha: 02/10/09
	Gestión de Calidad		Emitido a: Todos los procesos
	<b>Código: P GC GI-03</b>		

## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

### 8. GESTIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

Paso No.	DEPENDENCIA / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Cualquier persona relacionada con el proceso	<b>Detección del producto no conforme.</b> Durante el desarrollo de las actividades de cada proceso, se realizan inspecciones, seguimientos, verificaciones y revisiones de productos o servicios
2		<b>Descripción del producto no conforme</b> Mediante el F GC GI-15. Gestión del producto no conforme, se registra, inicia la gestión y determina si se debe generar una acción. Este formato debe ser entregado a la Auxiliar de Calidad por medio impreso o correo electrónico
3	Auxiliar de Calidad	Recibe el formato para continuar la gestión hasta dejar evidencia del tratamiento realizado al producto no conforme reportado.
4	Director General, Líderes de los procesos y/o Facilitadora de calidad	<b>Disposición final del producto no conforme</b> Basados en la información del F GC GI-13. Matriz de identificación y control del producto no conforme, se <b>indica el tratamiento para controlar el producto no conforme</b> . Si no está incluido, el responsable del proceso o a la Dirección General, decidirán la disposición final a realizar: corrección – reproceso – reclasificación – reparación – desecho – concesión – permiso de desviación y/o liberación (ver numeral 3. Definiciones). Además: <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega al proveedor: Cuando el producto o servicio no conforme se genera por causa del proveedor. En este caso se debe reevaluar al proveedor para que tome acciones y se efectúa un plan de acción.</li> </ul> En los casos en los que se requiera realizar la observación correspondiente con el tratamiento de la disposición se aclara en el formato de producto o servicio no conforme F GC GI-15
5	Auxiliar de Calidad	<b>Comprobación de la eficacia de la disposición final</b> Periódicamente <b>realiza y registra el seguimiento</b> a la gestión del producto no conforme relacionados en el F GC GI-12. Planilla de productos no conformes, NC, acciones correctivas – preventivas y de mejora, e informa a la Dirección General. La reiteración de un mismo producto no conforme debe originar la apertura de una acción correctiva.