

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P003	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	1 / 7

El presente documento es de exclusiva propiedad de Merc GfK Colombia. El contenido total o parcial no puede ser reproducido ni facilitado a terceras personas sin la expresa autorización del Encargado de la Calidad.

	Nombre	Firma	Fecha
Realizado por			
Revisado por			
Aprobado por			

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Referencias
6. Disposiciones Generales
7. Descripción del procedimiento
8. Registros
9. Cuadro de Control
10. Anexos

1. Objetivo

El propósito de este documento es describir las actividades que se deben aplicar cuando se genere producto no conforme en los procesos, definiendo controles, responsabilidades y autoridades con el fin de prevenir el uso o la entrega no intencionada.

2. Alcance

Este documento aplica a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad de Merc GfK Colombia donde se generen producto y/o servicio no conforme.

3. Responsabilidades

Comité de calidad: Tiene la responsabilidad de revisar el control que se ha tenido al producto y/o servicio no conforme en el sistema de gestión de la calidad.

Representante de la dirección: Tiene la responsabilidad de comunicar al comité el control del producto y/o servicio no conforme y designar a los encargados del tratamiento de este.

El Responsable del área y del control del producto y/o servicio no conforme: Tiene la responsabilidad de prevenir el uso o entrega no intencional, siguiendo el presente procedimiento y debe identificar las características y requisitos de los productos o servicios que se realizan al interior de su área.

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P003	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	2 / 7

4. Definiciones

4.1 Producto no conforme: Es el bien (tangible) o servicio (intangibile), resultante de un proceso, que no cumple con los requisitos.

4.2 Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

4.3 Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

4.4 Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

4.5 Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

4.6 Rechazo: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

4.7 Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme convertirlo en aceptable.

4.8 Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

4.9 No Conformidad: Incumplimiento a un requisito específico.

4.10 Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4.11 Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

4.12 Servidor: Intranet de la empresa en donde se pone a disposición de todos las diferentes carpetas de las áreas y estudios realizados en la empresa.

5. Referencias: Norma ISO 9000:2000, Manual de Calidad, **procedimiento de control de acciones correctivas y preventivas GC-P002**

6. Disposiciones Generales:

- El producto no conforme puede detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final del proceso dependiendo de la naturaleza del mismo, o por medio de reclamos del cliente.
- el producto no conforme le deben dar un tratamiento de acuerdo con las siguientes indicaciones:
- ✓ Cuando se detecta producto no conforme, lo primero que se debe hacer es identificarlo como tal, con las letras **PNC-Producto No Conforme** para evitar su uso.

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P003	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	3 / 7

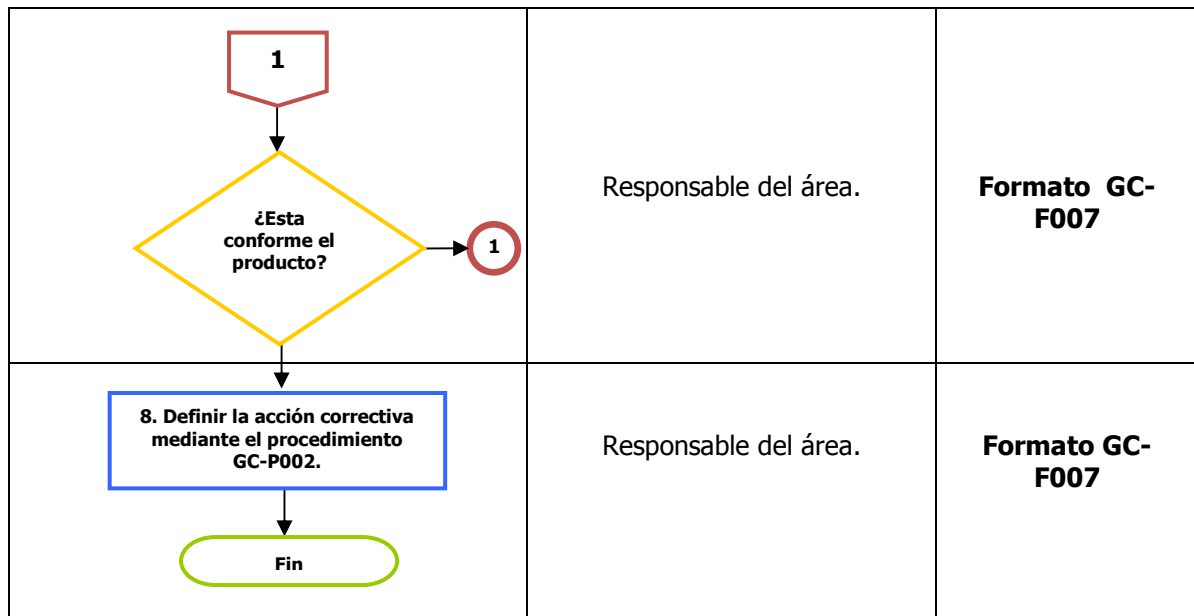
- ✓ Solicita al Representante de la Dirección el formato **GC-F007 de control de producto y/o servicio no conforme** y lo diligencia para dar aviso.
- ✓ El representante de la dirección asigna el número consecutivo y registra en el formato **GC-F008 reporte de control de producto no conforme**.
- ✓ Determinar y realizar las alternativas de tratamiento del producto no conforme.
- ✓ Verificar la conformidad del producto.
- ✓ diligenciar el formato **GC-F007 de control de producto y/o servicio no conforme**
- ✓ Definir la acción correctiva según el procedimiento de control de acciones correctivas y preventivas **GC-P002**.
- Las alternativas para dar tratamiento al producto no conforme dependen de la naturaleza de cada proceso operativo, entre ellas se pueden considerar las siguientes, según aplique:
 - reproceso
 - reparación
 - rechazo
 - liberación por concesión
- En todos los casos en que se aplique un tratamiento al producto, se somete a una nueva revisión por el responsable y si es el caso se debe verificar nuevamente la conformidad del producto.
- Los dueños de los procesos pueden autorizar el uso, liberación o concesión del producto no conforme y también deben tomar acciones para impedir el uso de producto no conforme.
- Cuando el producto no conforme es manifestado por el cliente por medio de queja, por el incumplimiento de regulaciones o por reclamos internos, el mismo deberá ser documentado en el formato **GC-F007 de control de producto y/o servicio no conforme**
- Las no conformidades pueden ser la causa de los productos no conformes, por eso el registro del formato diligenciado **GC-F007 de control de producto y/o servicio no conforme** es información para el tratamiento de las acciones correctivas o preventivas.

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P003	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	4 / 7

7. descripción del procedimiento

Diagrama	Responsable	Registro
<pre> graph TD A([Detención del producto no conforme.]) --> B[1. Análisis del requisito incumplido.] B --> C[2. Identificar el producto como no conforme.] C --> D[3. solicitar el formato de control de producto no conforme al representante de la dirección.] D --> E[4. asignar el número consecutivo al producto y/o servicio no conforme.] E --> F[5. Escoger el tratamiento para el producto no conforme: Reproceso Reparación Rechazo Liberación por concesión.] F --> G[6. Aplicar tratamiento.] G --> H[7. Verificar conformidad del producto] H --> I{{1}} J((1)) --> F </pre>	Responsable del área que detecte producto no conforme en algún proceso o servicio al cliente.	No aplica.
1. Análisis del requisito incumplido.	Responsable del área.	No aplica.
2. Identificar el producto como no conforme.	Representante de la dirección O miembro que el producto no conforme	No aplica.
3. solicitar el formato de control de producto no conforme al representante de la dirección.	Responsable del área.	Formato GC-F007
4. asignar el número consecutivo al producto y/o servicio no conforme.	Representante de la dirección.	Formato GC-F008
5. Escoger el tratamiento para el producto no conforme: Reproceso Reparación Rechazo Liberación por concesión.	Representante de la dirección o el Responsable del área.	Formato GC-F007
6. Aplicar tratamiento.	Responsable del área.	Formato GC-F007
7. Verificar conformidad del producto	Representante de la dirección.	No aplica.

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P003	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	5 / 7



8. Registros

Registro del formato diligenciado del Control de Producto no conforme GCA-F007.
 Registro del formato diligenciado del Reporte de Producto no conforme GCA-F008.

9. Cuadro de Control

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
01		Primera versión

10. Anexos

- GCA-F007 Formato de Control del Producto y/o Servicio No Conforme
- GCA-008 Formato de reporte del Producto y/o Servicio No Conforme



Merc GfK Colombia

PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ULTIMA VERSIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	PÁG.
GCA-P003	01	06/2008	06/2008	Procedimiento documentado	6 / 7

Formato de Control del Producto y/o Servicio No Conforme	Código: GCA-F007
	Versión: 1

Fecha		Numero del producto o servicio no conforme	
Área			

Descripción del producto y/o servicio no conforme:

Tratamiento del Producto

Reproceso		Rechazo	
Reparación		Liberación por conseción	

Descripción de la metodología

Lo detecta		Lo corrige	
------------	--	------------	--

Análisis de causas y riesgos

Causa	Riesgo real	Riesgo potencial

Verificación del Producto y/o servicio No Conforme

Fecha de verificación			Fecha de cierre	
Acción Correctiva	Si	No	Numero de la acción correctiva	

Observaciones

