

	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE NO PRODUCTOCONFORME	VERSIÓN 01
		Pág. 1 de 7
	DOCUMENTO CONTROLADO	Fecha de Vigencia del Documento
		DD-MM-AA

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE NO CONFORME

ELABORO	REVISO	APROBO
COORDINADOR DE CALIDAD	REPRESENTANTE POR LA GERENCIA, CO- REPRESENTANTE DE LA GERENCIA O LA GERENCIA	REPRESENTANTE POR LA GERENCIA, CO- REPRESENTANTE DE LA GERENCIA O LA GERENCIA

	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE NO PRODUCTOCONFORME	VERSIÓN 01
		Pág. 2 de 7
	DOCUMENTO CONTROLADO	Fecha de Vigencia del Documento
		DD-MM-AA

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
4.1.	CONTEXTOS GENERAL	3
4.1.1.	Detección e Identificación del producto no conforme.....	3
4.1.2.	Tipos de productos no conformes	4
4.1.3.	Tratamiento del producto no conforme.....	5
4.1.4.	Registro del producto no conforme	5
5.	ACTIVIDADES (Responsable-Descripción de la actividad)	¡Error! Marcador no definido.
5.1.	RESPONSABLES	¡Error! Marcador no definido.
6.	NORMATIVIDAD APLICABLE.....	¡Error! Marcador no definido.
7.	ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE NO PRODUCTOCONFORME	VERSIÓN 01
		Pág. 3 de 7
	DOCUMENTO CONTROLADO	Fecha de Vigencia del Documento
		DD-MM-AA

1. OBJETIVO

Identificar el producto que no cumple con los requisitos del cliente; garantizando su control, evitando que el producto que no sea acorde a los solicitado por el cliente se le dé un tratamiento evitando su entrega.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del producto no conforme, su tratamiento, liberación o concesión, y termina con la toma de acciones y su seguimiento.

3. DEFINICIONES

- **Producto no conforme:** Es el producto que no cumple con los requisitos
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito
- **Reproceso.** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos.
- **Devolución:** Es un producto que al no cumplir con las especificaciones es regresado por parte del cliente.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Desechar:** Acción tomada sobre un o producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso
- **Plan de control:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. CONTEXTO GENERAL

4.1.1. Detección e Identificación del producto no conforme

El producto no conforme se genera cuando no se cumplen las características definidas en se describo en el documento PLAN DE CONTROL O CALIDAD. Los responsables que detecten el producto no conforme le deben dar un tratamiento de acuerdo a las

	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE NO PRODUCTOCONFORME	VERSIÓN 01
		Pág. 4 de 7
	DOCUMENTO CONTROLADO	Fecha de Vigencia del Documento
		DD-MM-AA

indicaciones del plan de control PLAN DE CONTROL O PLAN DE CALIDAD en el espacio de acciones a tomar.

El producto no conforme se detecta a través de los siguientes medios:

- Verificación al final del producto
- Verificación en todas las etapas del proceso
- Verificación al recibo de productos recepción de materias primas

El producto no conforme puede detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, dependiendo de la naturaleza del mismo.

La identificación del producto no conforme se hace a través de los registros dispuestos en cada etapa del proceso, según el PLAN DE CONTROL O PLAN DE CALIDAD, quedando identificadas las siguientes características:

- Fecha
- Etapa
- Descripción de la no conformidad presentada
- Acción tomada - Liberación o rechazo o reproceso
- Responsable

4.1.2. Tipos de productos no conformes

- **NO CONFORME DE COMPRAS:** Son aquellos productos a los cuales se les detecta una no conformidad, tanto en la inspección realizada en la recepción, como durante la realización del producto. Este producto no conforme será manejado acorde al procedimiento de PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE COMPRAS según el registro PRODUCTO NO CONFORME DE COMPRAS.
- **NO CONFORME PARA REPROCESO:** Es aquel producto al que se le encuentra una no conformidad, durante la realización del producto, pero puede ser reprocesada y arreglada. Si el reproceso se realiza inmediatamente, solo se deberá registrar en el formato respectivo, según la etapa del proceso. Si el reproceso se va a realizar después, se deberá registrar en el formato, según la etapa respectiva, se le pondrá cinta de enmascarar sobre la no conformidad detectada, y sobre la cinta deberá estar el número de orden de producción. Una vez identificado, se apartará a la caja de producto no conforme en reproceso, para su posterior arreglo.
- **NO CONFORME LIBERADO:** Es aquel producto no conforme al cual se le da liberación para su uso. Esta liberación se realiza según el PLAN DE CONTROL O

	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE NO PRODUCTOCONFORME	VERSIÓN 01
		Pág. 5 de 7
	DOCUMENTO CONTROLADO	Fecha de Vigencia del Documento
		DD-MM-AA

PLAN DE CALIDAD o la realiza el Director Operativo, y quedara registrado en el formato respectivo, según la etapa.

4.1.3. Tratamiento del producto no conforme

Toda identificación de un producto no conforme genera una acción.

Las alternativas para dar tratamiento al producto no conforme dependen de la naturaleza de cada proceso, y el PLAN DE CONTROL O PLAN DE CALIDAD, entre ellas se pueden considerar las siguientes

- Reprocesar
- Rechazar
- Liberar
- Desechar

En todos los casos que se aplique un tratamiento al producto, se somete a una nueva revisión por el responsable que indique el PLAN DE CONTROL O PLAN DE CALIDAD.

Los dueños de proceso pueden autorizar el uso, liberación o aceptación bajo concesión del producto no conforme. La concesión debe ser registrada por el dueño de proceso en el formato, según la etapa respectiva, incluso cuando sea autorizada por el cliente. El dueño de proceso mantiene los registros de concesiones.

Los dueños de proceso deben tomar acciones para impedir el uso del producto no conforme, estas disposiciones pueden incluir la identificación y segregación según sea posible.

4.1.4. Registro del producto no conforme

El registro del producto no conforme se realizará según la etapa del proceso donde fue detectado, en el formato correspondiente según el PLAN DE CONTROL O PLAN DE CALIDAD, o en el **Registro de PRODUCTO NO CONFORME**. Los dueños de procesos mantienen los registros de producto no conforme generados y analizan dicha información de manera mensual preferiblemente, con el fin de tomar las acciones correctivas cuando se requiera.

Los dueños de proceso definen las acciones posibles que se pueden utilizar en el caso que el producto no conforme se detecte después de la entrega al cliente, ya sea en el caso de que lo reporte el cliente o cuando se ha comenzado a utilizar. El dueño de proceso evalúa las acciones que aplicará para asegurar que son apropiadas a los efectos de la conformidad.