



## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: C-PGC-04

FECHA: 21/06/2018

VERSIÓN: 9

### 1. PROPÓSITO

Establecer los criterios para asegurarse de que las salidas que no sean conformes con los requisitos definidos por la organización sean identificadas y controladas.

### 2. ALCANCE

El procedimiento cubre desde la identificación de las salidas no conformes del producto o servicio, hasta el tratamiento y generación de los registros para su seguimiento.

### 3. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencialmente indeseable.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad. Por ejemplo, si el software de Sevenet falla constantemente, cosa que no permite el cargue de contratos, se puede plantear una acción correctiva al respecto.

**Información al cliente:** Es la comunicación directa con el afiliado, partes interesadas o clientes donde se informa la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:** Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme. Por lo general este beneficio es un descuento. Por ejemplo, las pautas del cliente que se visualizan con inconsistencias resultados de la impresión donde la organización ofrece beneficio al cliente en próximas pautas publicitarias.

**Producto:** Existen cuatro categorías genéricas de los productos:

- 1) **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Tiene como características principales el ser Intangible, Inseparable y Perecedero.
- 2) **Software:** se compone de información, generalmente es intangible y puede presentarse bajo la forma de propuestas, transacciones o procedimientos.
- 3) **Hardware:** es generalmente es tangible y su cantidad es una característica contable.
- 4) **Materiales procesados:** son generalmente tangibles y su magnitud es una característica continua.

**Producto no conforme:** Todo producto generado por la organización que no cumpla con los requisitos o este fuera de las especificaciones acordadas.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización.

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

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Salida No Conforme:** es el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s)

**Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios:** Esta forma suele estar enfocada en producto o servicio que va de cara al cliente. Por ejemplo, si una empresa que fabrica y comercializa móviles, detecta que un lote de estos, están estallándose causando daños (tal como le pasó a



## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: C-PGC-04

FECHA: 21/06/2018

VERSIÓN: 9

Samsung), deberá de hacer la recogida de ese lote y detener la venta. Así mismo deberá de analizar la causa de la inconformidad en ese lote y planificar cómo va a enfrentar los problemas legales, financieros, etc.

**Servicio al Cliente:** se refiere a las habilidades técnicas necesarias para brindar un excelente servicio y están relacionadas con conocimiento del entorno del trabajo, (ambiente y clima organizacional); de los procesos y procedimientos; el uso y manejo de los equipos, herramientas y maquinarias de trabajo que se utilizan.

**Servicio No Conforme:** Servicio que no cumple con los requisitos establecidos. La identificación de un servicio no conforme puede ocurrir por la medición de indicadores, de la encuesta de satisfacción al cliente, resultado de las auditorias o las quejas y reclamos.

### 4. CONDICIONES GENERALES

1. Todos los procesos cuentan con entradas para la ejecución de actividades. Esas actividades ejecutadas se convierten en salidas, que a su vez serán el producto o servicio de un cliente, la entrada para otro proceso o parte interesada. Cuando esas salidas no son lo que esperábamos (o lo que esperaba el cliente), serán salidas no conformes.
2. El procedimiento aplica para salidas, productos y servicios de procesos misionales.
3. En este sentido, se identifica un producto, servicio o salida de un proceso misional que no cumpla con los requerimientos o características definidos. Estas características y requerimientos se encuentran en los procedimientos que apoyan cada proceso misional.
4. Se diferencia entre no conformidad y salida no conforme, dado que una no conformidad es el incumplimiento de un requisito Y Por otra parte una salida no conforme obedece a un incumplimiento o diferencia frente a lo que la organización define que debe tener un producto o servicio de cara al cliente.
5. Cuando se corrige una Salida No Conforme, debe someterse a una nueva verificación por los y las responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s), para demostrar su conformidad con los requisitos.
6. El responsable del proceso es el encargado de notificar al Coordinador de Calidad sobre la salida no conforme o el producto/servicio no conforme identificado.
7. Si se detecta que un producto/servicio no conforme ha sido entregado u ofrecido al cliente, deberá registrarse en el formato de registro del tratamiento de salidas no conformes (C-F01-PGC-04) y notificarse al Gerente Regional quien definirá en comité de gerencia las acciones a seguir.
8. Cuando se detecta una Salida No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el responsable del producto o servicio deberá tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la No Conformidad.

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1 PRODUCTO NO CONFORME

1. El procedimiento inicia cuando el responsable del Proceso identifica la salida o producto no conforme, informando al Coordinador de Calidad la situación.
2. Las **salidas no conformes** detectadas son **comunicadas** rápidamente a la persona que tiene autoridad sobre los procesos que generaron o detectaron la no conformidad.



## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: C-PGC-04

FECHA: 21/06/2018

VERSIÓN: 9

3. Esta comunicación se debe realizar utilizando la vía más adecuada, **generalmente existe un formato** para diligenciar todos los pormenores de **las salidas no conformes**.
4. Después que la no conformidad es comunicada a los responsables es necesario **iniciar un proceso de seguimiento** para controlar su evolución y dar por cerrado el incidente lo antes posible.
5. El responsable del producto o servicio junto con el Coordinador de Calidad deben hacer el registro en el formato de registro del tratamiento de salidas no conformes (C-F01-PGC-04), bajo las siguientes consideraciones:
- Descripción de la NO conformidad. Indicando las causas y la situación presentada.
  - Disposición del NO conforme y la respectiva aprobación para colocarlo a disposición del cliente.
  - Acciones y tratamiento de las salidas, producto o servicio NO conforme
  - Costo del tratamiento del NO conforme, cuanto le costó a la organización o al departamento generar, reprocessar o liberar nuevamente el producto.
  - Si se acepta o se libera el producto o servicio bajo una concesión. Es necesario identificar quien aprueba, bajo qué criterios se acepta y como se evidencia la aceptación / aprobación bajo las condiciones no conformes que presenta el producto.
  - Observaciones Generales. En caso de ser necesario.
  - Fecha de Liberación. Indicando la fecha de nueva exposición o liberación del producto o servicio al cliente.
  - La firma del Gerente Regional y la firma del responsable del proceso aprueba desde la determinación de la no conformidad hasta su liberación.
6. La organización ha dispuesto las siguientes formas para tratar las salidas No Conformes son las siguientes:
- Corrección Se definen acciones encaminadas a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.
  - Información al cliente: Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.
  - Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión: lo cual implica la autorización del uso del producto en dichas condiciones y la notificación a todas las partes interesadas en el uso de tal producto o servicio. De otra parte, se le da un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme.
7. El responsable del proceso junto con el Coordinador de Calidad deberá evaluar la extensión de la no conformidad y definir el tratamiento a seguir, registrándolo en el formato de registro del tratamiento de salidas no conforme (C-F01-PGC-04) y remitirlo al Gerente Regional para su aprobación. Si la Gerente Regional no aprueba el tratamiento, el responsable del proceso deberá definir nuevamente el tratamiento a seguir.
8. Despues de la aprobación del tratamiento, el responsable del proceso deberá realizar lo establecido en el numeral 6, para el producto/servicio/salida no conforme.
9. El responsable del proceso debe realizar el respectivo seguimiento en la generación del producto o servicio tratado o corregido, una vez aplicado el tratamiento del numeral 6, validando y verificando que no se presenten las inconsistencias nuevamente.
10. En caso de que se detecte salidas No conformes de forma reiterativa por la misma consideración, se identifica el proceso de donde se generó el servicio y el responsable del proceso y la Coordinación de Calidad establecen las acciones correctivas, según el Procedimiento para Implementación de Acciones Preventivas y Correctivas (C-PGC-03)

## 6. ANEXOS

ELABORADO POR: COORDINADORA DE CALIDAD	REVISADO Y APROBADO POR: COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 3 DE 4
---	---	---------------



## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: C-PGC-04

FECHA: 21/06/2018

VERSIÓN: 9

Formato de Registro del tratamiento de salida no conforme (C-F01-PGC-04).

### 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha emisión
9	Dados los hallazgos de auditoria interna, se realizan las siguientes modificaciones: 1) Se aclara en condiciones generales que el procedimiento aplica para salidas, productos y servicios de procesos misionales y que las características y requerimientos se encuentran en los procedimientos que apoyan cada proceso misional, 2) Se cambia Representante Legal por Gerente Regional y se ajustan los ítems 8, 9 y 10 evitando confusión en lectura de las actividades del procedimiento (eliminando el ítem 8 dado que se contraría con el ítem 10).	21/06/2018
8	Se realizan las siguientes modificaciones: 1) Se cambia el nombre del procedimiento "control del producto/servicio no conforme" por "control de salidas no conformes, de acuerdo con lo enunciado en el numeral 8.7 Control de salidas no conformes de la norma ISO 9001:2015, 2) Se incluyen las definiciones Corrección, Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, Información al cliente, Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión, salida no conforme, servicio no conforme, 3) se cambia el nombre del formato Registro del tratamiento del producto no conforme por registro del tratamiento de salida no conforme, se mantiene el código C-F01-PGC-04.	30/05/2018
7	Como parte de la acción de mejora, se modifica el formato del procedimiento, se elimina el diagrama de flujo, se identifica al cargo Coordinador de Calidad dentro del proceso de identificación, registro y seguimiento del producto o servicio no conforme.	31/01/2013
6	Se amplía el nombre del procedimiento, del formato y del diagrama de flujo incluyendo la palabra "Servicio". Se define concesión, Servicio No Conforme y producto. Se identifica la forma de presentarse un servicio no conforme.	25/04/2011
5	Definición de las consideraciones a tener en cuenta para el registro de las causas, tratamiento, controles, acciones y responsables en el formato de Registro del tratamiento del producto no conforme.	25/04/2008
4	Se especificó cómo se debe marcar el producto no conforme.	10/10/2006
3	Se modificó asistente de calidad por coordinador de calidad	30/05/2006
2	Se incluyó la definición de defecto y se estableció el parámetro ha seguir cuando un producto no conforme sea entregado al cliente. Se modificó el cargo de coordinador de calidad por asistente de calidad.	31/07/2005
1	Se cambió el nombre del procedimiento a Control del producto no conforme, se modificaron el propósito, el alcance, las condiciones generales y el punto de procedimiento.	15/06/2004
0	Creadón del documento	15/04/2004