



Contents

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
.....	2
3. DEFINICIONES	2
.....	2
4. CONDICIONES GENERALES	2
4.1. CAUSAS QUE GENERAN UN PRODUCTO NO CONFORME	3
4.2. IDENTIFICACIÓN Y LOCALIZACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME	3
4.3. INFORME DE PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME	4
4.4. LIBERACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME	4
5. PROCEDIMIENTO	4

libreriadelagestion.com

1. OBJETO

Detectar, controlar y dar seguimiento a los productos no conformes que se presenten en el Sistema de Gestión implementado de **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**.

2. ALCANCE

Inicia con la detección del producto no conforme en cualquiera de los procesos del sistema de Gestión implementado y finaliza cuando se brinda una solución del no conforme.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, y prevenir que vuelva a ocurrir.

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

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito expresado por la propia norma implementada, la documentación del sistema implementado y/o la legislación aplicable al producto o servicio.

Producto no conforme: Es el resultado de un proceso que no cumple con algún requisito de funcionamiento especificado para dicho producto.

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

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. CAUSAS QUE GENERAN UN PRODUCTO NO CONFORME

A continuación se enumeran las causas que generan un producto no conforme, teniendo en cuenta los procesos del Sistema de Gestión Implementado:

- Productos para la venta, devueltos en el periodo de garantía.
- Cuando se realiza una verificación de los requisitos de los equipos adquiridos, en la recepción por medio de la orden de compra, por incumplimiento respecto a cualquier requisito se considera como producto no conforme.
- Cuando se realiza una verificación de los requisitos de materiales, partes u otros productos adquiridos, en la recepción por medio de la orden de compra, por incumplimiento respecto a cualquier requisito se considera como producto no conforme.
- Incumplimiento de las especificaciones del producto en cualquier etapa del proceso y que afectan los requisitos del cliente, es considerado producto no conforme.
- Incumplimiento en los requisitos del producto establecidos en el Sistema de información respecto a solicitudes, quejas y/o reclamos.
- Incumplimiento de los requisitos legales establecidos por normatividad vigente, en cualquiera de los procesos de la empresa se considera producto no conforme.
- Un Producto no conforme se puede detectar durante auditorías internas, por quejas y reclamos recibidos, durante la ejecución de alguna actividad por los mismos responsables o por los controles a los procesos.

El Producto no conforme debe ser registrado en el Sistema de información por el trabajador que lo detecta. Al ser registrado un producto no conforme en el sistema, se informa inmediatamente al Representante de la Dirección para que tenga en cuenta la novedad en los criterios de selección y evaluación de los proveedores de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de compras.

Si el producto no conforme es repetitivo es necesario levantar una no conformidad y desarrollar las acciones correctivas pertinentes. Se deben analizar los aspectos financieros, comerciales e internos que afecta el producto no conforme. Esta no conformidad debe ser desarrollada de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.

El Representante de la Dirección debe hacer seguimiento a las acciones correctivas propuestas y verificar la efectividad de las Acciones Implementadas. Si dichas acciones NO SON EFECTIVAS, el responsable del proceso, donde se presenta el Producto no conforme, determina nuevas acciones correctivas. El seguimiento se realiza hasta demostrar su conformidad con los requisitos.

4.2. IDENTIFICACIÓN Y LOCALIZACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

- Cuando un producto tiene condición de no Conforme, se traslada a la zona de Producto No conforme.
- Se realiza una revisión periódica (de a 3 a 30 días dependiendo del cliente) de los productos almacenados, identificados como los no conformes.
- Cuando las devoluciones y reclamos de los clientes se presentan dentro de los parámetros establecidos entre las políticas de garantía, dichos productos son tratados como producto no conforme.

El producto no conforme se identifica y se ubica en las zonas de producto no conforme establecidas en la empresa.

4.3. INFORME DE PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME

Posterior a la identificación el Representante de la Dirección realizará el control del producto no conforme el cual guiará de manera eficaz las acciones que debe tomar para la prevención de nuevos sucesos que puedan ocasionar más producto no conforme con las características que se dieron con antelación. Para ello ingresa la información respecto al seguimiento del No Conforme, en el sistema de información; una vez que la no conformidad haya quedado solucionada, se generará el cierre de la misma en el sistema.

4.4. LIBERACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

Una vez ejecutada la disposición tomada sobre el producto no conforme y reportado a través del sistema de información, se verifica la disposición del producto no conforme.

El Responsable del Producto sigue el Procedimiento para aplicar las Acciones Correctivas y Preventivas cuando determina que la no conformidad amerita la aplicación de las mismas.

5. PROCEDIMIENTO

