

**GESTIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: SP-SIG-P-10 | |
| Versión: 02 | Fecha: 03/08/2023 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ELABORADO** | **REVISADO** | **APROBADO** |
| **RESPONSABLE** | Max Moscoso Zevallos | Abimelec Cruz Puma | Abimelec Cruz Puma |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  |  |  |

## CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA:** | **VERSIÓN:** | **SECCIÓN:** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:** | **APROBADO POR:** |
| 02-08-2023 | 02 | 05 | Modificación de la sección de responsabilidades | G.G. |
| 02-08-2023 | 02 | 06 | Modificación de la sección de descripción | G.G. |
| 02-08-2023 | 02 | 07 | Modificación de la sección de información documentada | G.G. |
|  |  |  |  |  |

## OBJETIVO

Definir la metodología y los criterios para asegurar que las salidas que no cumplan los requisitos del servicio se identifiquen, determinen las causas, se controlen o implementen las acciones necesarias para mejorar continuamente.

## ALCANCE

Aplica a las salidas no conformes detectadas en cualquier etapa de los procesos operativos que no cumplen las especificaciones establecidas por ley, por el cliente o parte del proceso y están sujetos al sistema integrado de gestión de SUMAC PAQARI.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

* + ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad, requisito 8.7. Control de las salidas no conformes.

## DEFINICIONES

* **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
* **Acción Inmediata**: Acción para eliminar una No Conformidad detectada.
* **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito; se aplica al incumplimiento de uno o más características del Servicio y Proceso del Sistema Integrado de Gestión.
* **Requisito**: Necesidad o expectativa establecida, que puede ser explícita o implícita
* **Salida no conforme**: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos del servicio, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente. Término que encierra el concepto de producto o servicio no conforme.
* **Salida**: Resultado de un proceso, puede ser un producto o servicio

## RESPONSABILIDADES

### GERENTE GENERAL

* Provisionar los recursos para la implementación y cumplimiento del presente procedimiento.
  1. **COORDINADOR SIG**
* Asegurar la correcta y efectiva aplicación del actual procedimiento.
* Realizar seguimiento al reporte, atención, tratamiento y cierre de las salidas no conformes generadas.
* Evaluar la necesidad de generar una SAC según el impacto de salidas no conformes.
* Realiza el llenado de las salidas no conformes.
  1. **DUEÑO DEL PROCESO**
* Identificar las salidas no conforme en su proceso.
* De acuerdo a naturaleza de las salidas no conformes, participar en la determinación de acciones de mejora.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 IDENTIFICACIÓN

* Se identifican como salidas no conforme a aquellas salidas dentro de los procesos internos que puedan impactar directamente en la calidad del servicio.
* Entonces, se consideran las siguiente:
  + Falta de personal para realizar actividades operativas/administrativas.
  + Personal se encuentra laborando sin contrato.
  + No se realizaron mantenimientos preventivos a los vehículos.
  + No se cumplió con el programa de inspección de equipos, instalaciones, vehículos.
  + No se realizó el back up de la información.
  + No se realizó la reunión de desempeño.
  + No se ejecutó la auditoría interna o externa.
  + No se llenan los registros obligatorios de seguridad y salud en el trabajo.
  + No se realizaron las encuestas.
  + No se dispusieron de forma correcta los residuos sólidos peligrosos.
  + No se realizan las capacitaciones programadas.
  + No se realizó la evaluación de proveedores.
  + No se colocan los requisitos a los proveedores en las órdenes de compra.
  + No se llenan los formatos de reporte de servicios de EORS y de saneamiento ambiental.

* El dueño del proceso identifica la Salida No Conforme y realiza el tratamiento y cierre.

### TRATAMIENTO Y CIERRE

dSe desarrolla el tratamiento de ellas mediante las siguientes opciones:

* **Acción Inmediata:** El dueño del proceso donde fue identificada la SNC ejecuta la acción inmediata tomada, el coordinador SIG no apertura SAC.
* **Acciones Correctivas:** En caso sea aplicable e impacte significativamente (criterio: cuando es mayor de 3 SNC del mismo contexto), el dueño del proceso en conjunto con el Coordinador SIG aperturará la SAC de acuerdo con el procedimiento ***SP-SIG-P-08 Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas.***

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

***SP-SIG-P-10-F-01:*** *Reporte de Salida No Conforme*

1. **ANEXO**

N/A