



Crea:EGC

**TERRA GROUP S.A**  
PRO 003 | Producto No Conforme

Aprueba: CEO

Ver. 0  
Fecha: 01.12.2024  
Página **1** de **4**

---

## Contenido

1. Objetivo .....	2
2. Alcance .....	2
3. Definiciones .....	2
4. Responsabilidades .....	2
5. Procedimiento .....	3
5.1 Identificación de Productos No Conformes.....	3
Historial de Versiones .....	4

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la identificación, control, evaluación y disposición de productos o servicios no conformes dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), asegurando que no se utilicen o entreguen de manera no intencionada y garantizando la implementación de acciones correctivas para prevenir su recurrencia.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los productos y servicios de la organización que no cumplan con los requisitos especificados en las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

## 3. Definiciones

- **Producto No Conforme:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos establecidos o especificados.
- **Acción Correctiva:** Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada con el fin de prevenir su recurrencia.
- **Retrabajo:** Proceso para corregir un producto no conforme y hacerlo apto para su uso previsto.

## 4. Responsabilidades

1. **Gerencia General:** Aprobar el procedimiento y garantizar su implementación en toda la organización.
2. **Responsable del SGC:** Coordinar la identificación, control y disposición de productos no conformes, y gestionar las acciones correctivas.
3. **Responsables de Área:** Detectar productos no conformes, reportarlos y ejecutar las disposiciones necesarias.

4. **Personal Operativo:** Notificar cualquier no conformidad detectada al responsable inmediato y etiquetar los productos no conformes según corresponda.

## 5. Procedimiento

### 5.1 Identificación de Productos No Conformes

- Todo producto o servicio que no cumpla con los requisitos será identificado con una etiqueta o distintivo que indique claramente su estado como “Producto No Conforme”.
- La identificación incluirá la descripción de la no conformidad, el área de detección y la fecha.

### 5.2 Control de Productos No Conformes

- Los productos no conformes se separarán y se almacenarán en un área designada para cuarentena, evitando su uso no autorizado.
- Se registrarán en el Formato de Producto No Conforme, detallando el tipo de no conformidad, la causa probable y las acciones iniciales.

### 5.3 Evaluación de la No Conformidad y Disposición

El Responsable del SGC, junto con el Responsable de Área, determinará la disposición adecuada del producto no conforme:

- **Retrabajo:** Corregir el producto para cumplir los requisitos.
- **Reclasificación:** Cambiar el destino del producto, asegurando que no afecte la calidad.
- **Descarte:** Eliminar el producto de manera segura y documentar el proceso.
- **Devolución:** Retornar el producto al proveedor si corresponde.

### 5.4 Acciones Correctivas

- Cuando se detecte una no conformidad recurrente, se identificará la causa raíz y se implementarán acciones correctivas para evitar su repetición.
- Las acciones correctivas serán documentadas y estarán sujetas a seguimiento.

### 5.5 Revisión y Cierre

- Los productos retrabajados o ajustados serán revisados antes de su reincorporación o entrega, asegurando que cumplen con los requisitos especificados.
- El Responsable del SGC verificará y cerrará las no conformidades en el registro correspondiente.

### 5.6 Comunicación

- Se comunicará oportunamente a las áreas afectadas sobre la detección de productos no conformes, incluyendo las disposiciones a tomar.
- Si un cliente se ve afectado por la no conformidad, se le informará de manera formal, detallando las acciones correctivas realizadas.

### Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO