Contenido

[1. Objetivo 2](#_Toc188968684)

[2. Alcance 2](#_Toc188968686)

[3. Definiciones 2](#_Toc188968688)

[4. Responsabilidades 2](#_Toc188968692)

[5. Procedimiento 3](#_Toc188968697)

[5.1 Identificación de Productos No Conformes 3](#_Toc188968698)

[Historial de Versiones 4](#_Toc188968719)

## **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**

## **Gerencia General:** Aprobar el procedimiento y garantizar su implementación en toda la organización.

## **Responsable del SGC:** Coordinar la identificación, control y disposición de productos no conformes, y gestionar las acciones correctivas.

## **Responsables de Área:** Detectar productos no conformes, reportarlos y ejecutar las disposiciones necesarias.

## **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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |