

	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PG-03
	CERCAL GROUP	Revisión N°: 05

Procedimiento de Producto No Conforme

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	05

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Procedimiento de Producto No Conforme	
Código: SGC-PG-03	Revisión N°: 05

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación y tratamiento de los procesos, servicios, ensayos y/o documentos de Cercal Group que se consideren No Conformes definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

- 2.1. El presente procedimiento es aplicable a toda la Gerencia de Operaciones de CERCAL GROUP, a través de todas sus divisiones operativas.
- 2.2. El procedimiento es aplicable a cualquier documento, protocolo, informe o resultado de inspecciones que se detecte en los procesos o al estar listo para su despacho y a cualquier informe y/o documento cuestionado por los clientes.
- 2.3. Debe ser seguido por todo el personal de CERCAL GROUP, considerando las diversas sucursales en la región.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. El Director Regulatorio es responsable de verificar el cumplimiento del presente procedimiento, y tomar todas las acciones posibles para controlar cualquier producto o servicio no conforme.
- 3.2. Todos los colaboradores de Cercal Group que intervienen en las actividades inherentes de la empresa son los responsables del cumplimiento del procedimiento.
- 3.3. Quality Manager es el encargado de plantear las acciones correctivas con el fin de eliminar las causas de la No conformidad.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1. Producto No Conforme detectado en la recepción de la Solicitud del servicio

Quality Manager deberá verificar el cumplimiento con todos los requerimientos de información descritos en la cotización del servicio para la apertura de la Orden de Trabajo. En caso de falta de información el Key Account Manager deberá solicitar al cliente dicha información, indicando claramente que habrá un retraso en el plazo de entrega de los resultados si no se cumple con esta condición.

Procedimiento de Producto No Conforme	
Código: SGC-PG-03	Revisión N°: 05

4.2. Producto No Conforme detectado durante el proceso de ejecución del servicio

Si durante la ejecución de un servicio realizado, surgen dudas respecto de su ejecución, ya sea por interrupción involuntaria o por alguna otra razón se deberán reunir todos los antecedentes y se pondrán a disposición al Director Regulatorio para su análisis y decisión, quedando la muestra sometida a ensayos suspendida hasta que se tome una decisión al respecto.

4.3. Producto No conforme detectado después de la ejecución del servicio y antes del despacho del Entregable

Si al momento del término del Entregable presenta algún error de cualquier índole tanto en el informe y/o documento o como puede haber sido en la realización del o los servicios, es identificado como nulo y repetido. El Head responsable del servicio realiza corrección inmediata y se toma la decisión respecto a la aceptabilidad del producto y/o servicio no conforme. Se informa al cliente del error y se propone un plan de acción para solventar el inconveniente.

4.4. Producto no conforme detectado después del despacho del entregable

Si el entregable es cuestionado por el cliente, la comunicación es de inmediato traspasada al Head de Operaciones, quién procede primeramente a establecer si lo reclamado por el cliente es una situación de error de la empresa o es una situación que se relaciona con omisión del cliente.

Cualquiera sea la decisión, el Head de Operaciones establece la estrategia a seguir para solucionar el problema y dar la explicación necesaria al cliente. Si el entregable debe ser repetido, el documento se identifica como nulo y es archivado en el mismo archivo de los entregables declarados nulo.

En el caso que se detecte un error en el entregable ya emitido, se le remitirá la situación al solicitante y se realizará el servicio en donde se encuentra el error y anota los valores verdaderos en un entregable que se adjunta al entregable original. El cliente podrá aceptar bajo concesión el entregable con error y se llevará un registro de las concesiones obtenidas

4.5. Producto no conforme detectado por desviación de los instrumentos de control

Si se detecta que algún instrumento de medición se ha desviado o está descalibrado, el instrumento inmediatamente queda aislado hasta ser recalibrado nuevamente.

Se realiza un rastreo de los servicios recientemente ejecutados con dicho instrumento, se vuelve a realizar la medición relativo al instrumento; si el objeto inspeccionado ya no se encuentra disponible se le remitirá la situación al cliente.

Procedimiento de Producto No Conforme	
Código: SGC-PG-03	Revisión N°: 05

5. ANÁLISIS Y ACCIONES PARA SEGUIR

5.1. Una vez detectado el producto o servicio no conforme, de acuerdo con las descripciones del punto 4 anterior, se deben tomar las correcciones inmediatas haciendo uso del procedimiento de acciones correctivas y preventivas SGC-PG-05, a modo de no seguir con el avance del problema.

5.2. El Director Regulatorio realizará el análisis de las causas y tomará la decisión con respecto de la aceptabilidad del resultado o producto no conforme.

A continuación, se muestra un cuadro que establece las causas de los Productos o Servicios No Conformes, sus referencias y las acciones a seguir.

Causa	Referencias	Acciones para seguir
Falla en instrumentos de medición	- Procedimiento Confirmación Metrológica: SGC-PO-01.	- Revisión de calibraciones, mantenciones y/o reparaciones. - Revisión de verificaciones de instrumentos
Inspecciones y/o Certificaciones	- Procedimiento de selección, capacitación, entrenamiento de personal: SGC-PA-01. - Procedimiento de detección de necesidades de capacitación: SGC-PA-02.	- Revisión de condiciones de ejecución de Servicio. - Verificación de capacitación, entrenamiento y experiencia del Técnico laboratorista.
Requerimientos y satisfacción del cliente	- Procedimiento de satisfacción del cliente SGC-PC-03 - Procedimiento para tratamiento de reclamos: SGC-PC-02	- Encuesta de satisfacción al cliente. - En caso de alguna no conformidad, se realiza seguimiento y reunión con el cliente para dar solución

5.3. Igualmente, frente a la posibilidad de generar la entrega de un producto NO Conforme, al cliente se le garantiza el servicio y en caso de que se deba de repetir el servicio, se le respetaran todas las condiciones comerciales

Procedimiento de Producto No Conforme	
Código: SGC-PG-03	Revisión N°: 05

6. CONTROL DE CAMBIO

Control de Cambio		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
25/09/2018	Rev 01	-En el punto 1 se complementa el objetivo -En el punto 2 Se actualiza el campo de aplicación -En el punto 5 Se actualiza el análisis y acciones a seguir
30/09/2019	Rev 02	-Se unifica el criterio de logo y nombre a CERCAL GROUP -En el punto 5.1 se actualiza la información
22/05/2020	Rev 03	-Se actualizan los responsables de elaboración y revisión del procedimiento.
27/02/2021	Rev 04	-Se actualiza fuente del documento y logo de la compañía.
09/08/2021	Rev 05	-Modificación del objetivo. -Adición de cargos en responsabilidades.