	GESTIÓN DE QUEJA Y PRODUCTO NO CONFORME				PR-SGC-06
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	SEPTIEMBRE 2024	02	SEPTIEMBRE 2026	SEPTIEMBRE 2026	2 de 8


3.4. Responsable de Área / Personal Operativo.

- Notificar al Gerente de Calidad cuando se detecte un producto no conforme.
- Proporcionar toda la información necesaria para realizar el registro adecuado del producto no conforme.
- Participar en el llenado del formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades.
- Participar en las actividades de desarrollo de las Acciones correctivas y preventivas establecidas en el formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades.

4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.


Para los efectos del presente documento se utilizan más, no se limitan a las siguientes definiciones y abreviaturas:

- 4.1. Desviación:** Es la separación del o de los requisitos que originalmente fueron establecidos y especificados para un producto o servicio.
- 4.2. Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación, monitoreo y muestreo, a través de un dictamen que refleja los resultados de las mediciones, ensayos y/o pruebas en comparación con patrones o especificaciones previamente establecidas por la empresa y/o cliente.
- 4.3. No Conformidad:** Es el no cumplimiento de un requisito previamente establecido.
- 4.4. Trazabilidad:** Capacidad de reconstruir la historia, localización de un elemento o de una actividad, por medio de registros de identificación.
- 4.5. Causa Raíz:** Fuente potencial de origen de la variación causante de la No Conformidad y/o desviación.
- 4.6. Producto Devuelto o rechazado:** Producto distribuido por un proveedor que se regresa al establecimiento por el posible incumplimiento de una especificación administrativa y/o calidad.
- 4.7. Queja:** Todo incumplimiento que sea detectado y reportado por un cliente, relacionado con la calidad y documentación del producto, que tenga como consecuencia un producto rechazado.
- 4.8. Reclamo:** Todo incumplimiento que sea detectado y reportado por un cliente, relacionado con la calidad y documentación del producto, que no origina un producto rechazado.
- 4.9. Producto No Conforme:** Producto, material, insumo, bien y/o servicio que no cumple con los requisitos establecidos por el cliente, la organización o por la normativa aplicable.
- 4.10. Rechazo Proceso:** Incidencia interna que no cumple con los requisitos establecidos por la organización.
- 4.11. Rechazo del Cliente:** Incidencia externa que no cumple con los requisitos establecidos por el cliente y/o la organización.
- 4.12. Incidencias:** Influencia de un número de casos en algo, normalmente en las estadísticas
- 4.13. Cantidad Faltante:** Incidencia que deriva de las cantidades de materiales surtidas o generadas de proceso (materiales en existencia, materiales en desabasto, materiales urgentes, etc.).
- 4.14. Bajada de Maquina:** Incidencias generadas por cuestiones del proceso interno o externo inherentes a los elementos de proceso.


	GESTIÓN DE QUEJA Y PRODUCTO NO CONFORME				PR-SGC-06
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	SEPTIEMBRE 2024	02	SEPTIEMBRE 2026	SEPTIEMBRE 2026	3 de 8

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.


No.	Responsable	Actividades	Registros y/o documentación de referencia
5.1	Responsable del área/ Personal Operativo	Reporte del producto no conforme (Rechazo Proceso) El personal operativo o el responsable del área informa a su jefe inmediato sobre el producto no conforme.	N/A
5.2	Responsable del Área	Notificación del producto no conforme. Informa a través de un correo electrónico y/o de manera verbal al Gerente de Calidad acerca del producto no conforme detectado (Rechazo Proceso).	N/A
5.3	Gerente de Calidad / Responsable del área	Descripción del producto no conforme. Llena en conjunto con el responsable de área que detectó el producto no conforme el formato FO-MPN-01 Descripción de Producto No Conforme.	FO-MPN-01 Descripción de Producto No Conforme
5.4	Gerente de Calidad	Colocación de producto no conforme (Rechazo Proceso) en Área de Producto Rechazado. Identifica el producto no conforme con la etiqueta FO-IMP-07 Etiqueta de MP/PS/PT Rechazado.	FO-IMP-07 Etiqueta de MP/PS/PT Rechazado
5.5	Gerente de Calidad	Atención de producto no conforme. Analiza el producto no conforme y determina con base a su origen y repetitividad si procede generar una No Conformidad.	N/A
5.6	Gerente de Calidad	¿Se requiere generar una no conformidad? Si: Genera la no conformidad en el FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades, con base al procedimiento PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades. No: Continúa con la actividad 5.7.	FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades
5.7	Gerente de Calidad	Dstrucción del Producto no conforme. Envía a destrucción el producto no conforme durante el mes corriente en que haya sido efectuada la dictaminación del producto de acuerdo al Instructivo IT-MPN-01 Destrucción de Producto No Conforme.	IT-MPN-01 Destrucción de Producto No Conforme

	GESTIÓN DE QUEJA Y PRODUCTO NO CONFORME				PR-SGC-06
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	SEPTIEMBRE 2024	02	SEPTIEMBRE 2026	SEPTIEMBRE 2026	4 de 8


5.8	Gerente de Calidad	Actualización del estatus del producto no conforme. Resguarda la documentación respectiva como evidencia para futuras aclaraciones y/o trazabilidad de la actividad en el formato FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo como “Rechazo Proceso”.	FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo
5.9	Cliente	Solicitud de queja y/o reclamación por parte del cliente. Presenta por escrito, ya sea en medio físico y/o correo electrónico la queja y/o reclamación formal, con los motivos y evidencia que justifican y dan origen a este requerimiento.	N/A
5.10	Asesor de Proyecto/ Gerente de Calidad	Elaboración y envío de la información de queja y/o reclamación. Recibe el escrito físico y/o correo de la queja y/o reclamación del cliente y revisa sobre el tema que describe el cliente. Posteriormente lo envía a la Gerencia de Calidad para que evalúen la queja y/o reclamación y definir el requisitado del formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades.	FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades
5.11	Gerente de Calidad	Revisión de la información de queja y/o reclamación. Revisa que la información este completa y correcta, además de la queja y/o reclamación sea atribuible a Etival S. A. de C. V., para proceder realizar el requisitado del formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades y determina si la queja y/o reclamación es aceptada.	FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades
5.12	Gerente de Calidad	¿Se acepta la queja y/o reclamación del cliente? Si: En el formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades analizan la información y evidencias proporcionadas por el cliente para completar la investigación del origen de la queja y/o reclamación (Origen de la No Conformidad). Continúa en la actividad 5.13. No: Informa por medio de un correo electrónico al Asesor de Proyecto que la queja y/o reclamación no procede, describiendo el detalle técnico que de soporte a esta conclusión y a su vez esta le sea notificada al cliente. Continúa en la actividad 5.9 .	FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades

	GESTIÓN DE QUEJA Y PRODUCTO NO CONFORME				PR-SGC-06
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	SEPTIEMBRE 2024	02	SEPTIEMBRE 2026	SEPTIEMBRE 2026	5 de 8


5.13	Gerente de Calidad	Captura de información de la queja. Captura la información de la queja y/o reclamación del cliente, en el formato FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo (Rechazo del Cliente).	FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo
5.14	Gerente de Calidad	¿Se requiere recolección de producto? Si: Informa vía e-mail al Gerente de Operaciones que programe la recolección del producto rechazado. Continúa en la actividad 5.15. Nota: En caso de requerir algún dato o condición especial para la recolección, consulta sobre el mismo e-mail al área de Ingeniería de Producto. No: Continúa en la actividad 5.16.	N/A
5.15	Cliente/ Distribución	Entrega y/o envío de producto rechazado. Entrega y/o envía el producto rechazado al personal Operativo de la Unidad de Transporte en su empaque original, asegurándose que las condiciones físicas del producto sean similares a las que fue entregado. Así mismo comparte el respectivo documento o reporte que de soporte al envío del material. Nota: En caso de que la recolección sea por un tercero (Paquetería), se entrega al responsable de Almacén	N/A
5.16	Almacén	Segregación de producto rechazado. Recibe y coloca el producto rechazado en la zona de producto rechazado y le coloca la etiqueta FO-IMP-07 Etiqueta de Materia Prima/Producto Rechazado e informa al área de Control de Calidad, Facturación y Cobranza y Gerencia de Operaciones.	FO-IMP-07 Etiqueta de MP/PS/PT Rechazado
5.17	Gerente de Calidad	Seguimiento a la queja y/o reclamación de cliente. Documenta seguimiento del material rechazado vía e-mail a las áreas de Facturación y Cobranza, Asesor de Proyecto, Control de Calidad, Gerente de Operaciones, Producción, Embobinado y Empaque, Líder de Desarrollo Organizacional y Almacén. Realiza la Trazabilidad del material e identifica a los responsables de las áreas que participarán en el análisis del origen de la queja y/o reclamación de cliente (en caso de existir).	N/A

	GESTIÓN DE QUEJA Y PRODUCTO NO CONFORME				PR-SGC-06
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	SEPTIEMBRE 2024	02	SEPTIEMBRE 2026	SEPTIEMBRE 2026	6 de 8

5.18	Responsables de áreas	Establecimiento del Análisis y Solución a Quejas y No Conformidades. De acuerdo al procedimiento PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades elabora el formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades, determina las acciones correctivas, preventivas y/o sistemáticas para mitigar o eliminar el origen de la no conformidad.	PR-SGC-05 Manejo de No Conformidades FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades
5.19	Gerente de Calidad	Envío del Análisis y solución a quejas y no conformidades. Envía al Asesor de Proyecto el formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades, para que informe y envíe al cliente las acciones a tomar para dar atención a la queja y/o reclamación emitida. (En caso de que el cliente lo requiera).	FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades
5.20	Gerente de Calidad	¿El cliente requiere restitución del producto? Si: Notifica al área de embobinado para realizar la revisión al 100% del material que permita conocer el grado de afectación en base a lo reportado por el cliente. Nota: El material se puede habilitar se envía al cliente y la diferencia se cierra con una Nota de Crédito. Nota: El material no se puede habilitar y el cliente requiere la restitución del material, se notifica a Gerente de Operaciones para que se realice la programación de la producción del producto. No: Se notifica a las áreas de Facturación y Cobranza, Asesor de Proyecto y Gerente de Operaciones para generar la respectiva Nota de Crédito.	N/A
5.21	Gerente de Operaciones	¿El material no se puede habilitar y el cliente requiere la restitución del material? Si: Informa al Gerente de Operaciones para que incluya en la programación de producción la fabricación del producto que será restituido al cliente y establecer la fecha compromiso de entrega del producto que será restituido. Continúa con la actividad 5.19. No: Continuar con la actividad 5.22.	N/A

	GESTIÓN DE QUEJA Y PRODUCTO NO CONFORME				PR-SGC-06
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	SEPTIEMBRE 2024	02	SEPTIEMBRE 2026	SEPTIEMBRE 2026	7 de 8

5.22	Almacén	Dstrucción del Producto rechazado. Realiza la destrucción del producto rechazado con base al instructivo IT-MPN-01 Dstrucción de Producto No Conforme.	IT-MPN-01 Dstrucción de Producto No Conforme
5.23	Responsables de áreas	Ejecución del Análisis y solución a quejas y no conformidades. Realizan las acciones asignadas, así como el seguimiento a las mismas para dar cumplimiento en tiempo y forma al FO-MNC-01 Análisis y Solución a Quejas y No Conformidades en lo referente a las Fechas Compromiso.	FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades
5.24	Gerente de Calidad	Seguimiento al Análisis y solución a quejas y no conformidades. Realiza el monitoreo del cumplimiento e implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o sistemáticas establecidas en el formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades.	FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades
5.25	Gerente de Calidad	¿Las actividades de atención de la queja han sido cerradas? Si: Recopila los documentos que se hayan elaborado y que sirvan como evidencia para dar atención a la queja y/o reclamación del cliente, digitaliza dicha documentación en para su resguardo. Continúa en la actividad 5.26. No: Continúa con el seguimiento de las acciones establecidas para dar cierre a la queja y/o reclamación del cliente. Continúa en la actividad 5.23.	N/A
5.26	Gerente de Calidad	Actualización de listado. Actualiza el estatus de la queja y/o reclamación del cliente en el formato FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo: <ul style="list-style-type: none"> • Atendida • En Proceso • Sin atención Así como la Fecha de Cierre.	FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo

	GESTIÓN DE QUEJA Y PRODUCTO NO CONFORME				PR-SGC-06
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	SEPTIEMBRE 2024	02	SEPTIEMBRE 2026	SEPTIEMBRE 2026	8 de 8

5.27	Gerente de Calidad	<p>De la misma forma da seguimiento en el FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo:</p> <p>Las incidencias que refieren a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajada de Maquina. • Cantidad Faltante <p>Nota: De estas no se genera el formato FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades, solo se documenta el seguimiento en el FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo.</p>	<p>FO-GQR-02 Listado de Quejas y Reclamos de Clientes Interno y Externo</p> <p>FO-MNC-01 Análisis y Solución de Quejas y No Conformidades</p>
-------------	---------------------------	--	---

6. Control de Cambios.

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	CAMBIO GENERADO	SECCIÓN	NUMERO DE EDICIÓN
01-septiembre-22	Documento de nueva creación, para dar trazabilidad al manejo y destino final del producto no conforme que se genere en el proceso de manufactura de la compañía.	Calidad	1
03-septiembre-24	Se modifica la estructura del formato de Procedimientos, se realizan cambios en las actividades y responsabilidades y se unifican los procesos PR-SGC-06 Manejo de Producto No Conforme Procedimiento PR-SGC-07 Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes	Calidad	2