

	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p><b>CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b></p>	Código: AC.PD.001
		Versión: 006
		Fecha: 7-Jul-2011
Coordinador de Calidad <b>Elaboro</b>	Gerente de Operaciones <b>Reviso</b>	Gerente General <b>Aprobó</b>

## 1. Objetivo

Tomar las acciones pertinentes para el manejo adecuado del producto no conforme de la Organización WM Impresores.

## 2. Alcance.

Este procedimiento aplica para todos los productos terminados, productos en proceso, devoluciones y materias primas involucrados en la labor operativa de la organización.

## 3. Definiciones.

**Producto No Conforme:** Materia prima, producto en proceso o producto procesado que no cumple con las condiciones mínimas de calidad.

**Producto Terminado:** Producto procesado, en condiciones de ser entregado al cliente.

**Producto en proceso:** Materia prima en proceso de conversión a producto terminado.

## 4. Responsabilidades

### 4.1. Coordinadores del área de producción, personal Operativo:

- Reportar en el formato **Reporte de No Conformidades AC.FT.001** las no conformidades cuando se presenten.
- Reportar en caso que se requiera el producto no conforme al gerente de operaciones para la disposición de los productos que no se acepte el reproceso y entregar el **Reporte de No Conformidades AC.FT.001** firmado al coordinador/ Analista de Calidad.

### 4.2. Gerente de Operaciones

- Conocer y aplicar este procedimiento.
- Dar instrucción de la disposición del producto no conforme.
- Dar la instrucción al Coordinador de proceso de dar trámite a los productos no conformes reportados por el Analista de Calidad.

#### 4.3. Analista de Calidad:

- Ingresar los productos no conformes en la programación de retenidos y enviarla al coordinador de proceso.
- Reportar en el formato **Reporte de No Conformidades AC.FT.001** las no conformidades cuando se presente.
- Cuando el producto no conforme (retenido en planta) sea inspeccionado deberá informar al programador sobre el estado de la revisión.
- Cuando aplique, de acuerdo con los resultados de los indicadores y el número de ocurrencias, levantar la acción correctiva correspondiente en el Formato **Informe de Mejoramiento GC.FT.009**.
- Resguardar el **Reporte de No Conformidades AC.FT.001** y toda la documentación que en su caso se haya generado, que permita dar seguimiento a las no conformidades.

#### 4.4 Coordinador de producción encargado de proceso.

- Coordinar el personal para la revisión del producto no conforme con respecto al programa de reprocesos.
- Dar conocimiento al coordinador/**analista de calidad** de la gestión de los reprocesos.

#### 4.5 Coordinador y auxiliar de almacén

- Reportar al coordinador/analista de calidad los productos no conformes de las devoluciones en el formato de **Registro de devolución Cliente AL.FT.005**
- Evitar mezcla de productos no conformes, rechazados y aprobados.
- Colocar los productos retenidos, aprobados y rechazados en su respectiva área y verificar su identificación, previniendo su uso o entrega no intencionada.
- Identificar las devoluciones con etiquetas amarillas de *retenido*, mientras se da la disposición final del material, para prevenir su uso o entrega.

**Nota:** los coordinadores del área de operaciones, podrán dar disposición e instrucción de producto no conforme cuando este requiera un reproceso.

En caso de no aceptarse el reproceso la disposición solo la podrá realizar la gerencia de operaciones o la gerencia general, o en su defecto el analista de calidad.

### 5. Normas Generales de Aplicación:

**Cualquier persona de la organización puede reportar un producto no conforme.**

**ESTADO DE LOS PRODUCTOS**

Los productos terminados, productos en proceso o materias primas en la planta pueden estar en los siguientes estados:

- Producto aprobado: No tiene marcación, indica que está de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- Producto retenido: es un producto al cual se le detecta una posible no conformidad pero requiere de análisis más profundo para saber que tratamiento debe darse. Mientras este análisis se realiza el material tendrá una **etiqueta amarilla de retenido** donde se identifica adicional la causa y la fecha, para prevenir su uso o entrega

<b>RETENIDO</b>	
CAUSA _____	FECHA _____

- Producto rechazado: Se trata de aquel producto que después de estar en trámite no cumple con las condiciones especificadas y se desechará. Se marca con **etiqueta roja de rechazado** donde se identifica adicional la causa y la fecha, para prevenir su uso o entrega

<b>RECHAZADO</b>	
CAUSA _____	FECHA _____

- Producto Liberado: Se trata de aquel producto que se retuvo y se reproceso o re-inspecciono y pasa a estar liberado, Se identifica con una etiqueta encima de la Retenida o Rechazada de **Color Verde de Liberado**

<b>LIBERADO</b>	
RESPONSABLE _____	FECHA _____

Las etiquetas que marcan el estado del producto están en poder del coordinador de almacén, coordinadores de operaciones y analista de calidad.

Dado el caso en que el cliente considere pertinente hacer una negociación y llegar a algún acuerdo con WM Impresores para aceptar el producto no conforme, el asesor comercial está en la obligación de realizar la transacción comercial pertinente. Y se deberá dejar registro en el **Reporte de Producto No Conforme AC.FT.001**

## 6. Descripción De Actividades.

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO UTILIZAR	A
<b>PRODUCTO NO CONFORME RETENIDO INTERNO O RETENIDO DE MATERIA PRIMA</b>				
1	Determine si el producto no cumple con las especificaciones dadas y es un producto no conforme.  Para dicha labor puede hacer uso de herramientas como la ficha de producto	Cualquier empleado de la organización	N/A	
2	Identificar con rotulo de retenido el producto no conforme <b>Etiqueta de Color Amarillo</b> determinando la Causa y la Fecha en que se detecto, para prevenir su uso o entrega	Cualquier empleado de la organización	N/A	
3	Informe al coordinador del área para el proceso respectivo	Cualquier empleado de la organización	N/A	
4	El producto no conforme deberá ser enviado al almacén y se debe diligenciar el formato de Registro de Producto No Conforme <b>AC.FT.001</b>  La materia prima no conforme <b>RECHAZADA</b> deberá identificarse con la <b>Etiqueta de Color rojo DE RECHAZADO</b> determinando la Causa y la Fecha en que se detectó, para prevenir su uso o entrega y se debe diligenciar el formato de Registro de Producto No Conforme, entregárselo al analista de calidad para su trámite respectivo  En todos los casos se debe colocar etiqueta con el defecto del producto en la parte posterior del formato.  Nota: En caso de no encontrarse un coordinador el formato deberá ser diligenciado por quien identifique el producto no conforme.	Coordinador de producción/Almacén	Registro de Producto No Conforme AC.FT.001	

ACEPTACIÓN DEL REPROCESO				
5	Para el caso de la materia prima el analista de calidad deberá dar aviso al proveedor y diligenciar el Registro de Producto No Conforme AC.FT.001	Analista de Calidad	Registro de Producto Conforme AC.FT.001	No
	El coordinador de producción determina si se puede reprocesar el producto (producto en proceso o producto Terminado) y diligencia el Registro de Producto No Conforme <b>AC.FT.001</b>  En caso de que se acepte el reproceso, el coordinador de producción puede firmar la autorización del reproceso y definir el tratamiento del producto.	Coordinador de producción	Registro de Producto Conforme AC.FT.001	No
6	El coordinador de producción deberá llevar el registro de no conforme al gerente de operaciones para que lo revise y lo firme	Gerente de operaciones	Registro de Producto Conforme AC.FT.001	No
7	El coordinador de producción entrega al Analista de Calidad el registro de producto no conforme previamente diligenciado.	Coordinador de producción	Registro de Producto Conforme AC.FT.001	No
8	El analista de calidad realiza la programación de reproceso de producto no conformes registrando el tipo de retenido:  Devolución Materia Prima Producto en Proceso Producto Terminado  Diligencia los demás datos solicitados dentro en el REPORTE Y SEGUIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME Y Q&R AC.FT.002.  Nota: la programación de reproceso debe ser enviada al coordinador de proceso.  En caso de que se realice alguna actividad de reproceso deberá enviarse información a planeación.	Analista de Calidad	AC.FT.002 REPORTE Y SEGUIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME Y Q&R	No

9	<p>El coordinador de producción encargado de proceso revisa la programación y de acuerdo a la disponibilidad de tiempo y prioridad define el producto a reprocesar coordinando al personal. Además debe tener en cuenta la forma de realización de dicho reproceso.</p> <p>Nota1: el coordinador de producción encargado de proceso solicita al analista de calidad el Registro de Producto No Conforme AC.FT.001 y el material, el cual va relacionado con respecto a los lotes y la cantidad (rollos, etiquetas, metros, etc) por lotes presentes.</p> <p>Nota2: el material después de revisado debe quedar etiquetado, para prevenir su uso o entrega y con la respectiva protección de la bolsa plástica.</p> <p>Nota 3: quien realice el reproceso deberá verificar la cantidad entregada con respecto a los lotes.</p> <p>Nota 4: el coordinador de producción encargado de proceso deberá proveer a quien realice el reproceso con la ficha de producto.</p>	Coordinador de producción encargado de procesos manuales	<p>AC.FT.002 REPORTE Y SEGUIMINETO DE PRODUCTO NO CONFORME Y Q&amp;R</p> <p>Registro de Producto No Conforme AC.FT.001</p>
10	<p>En caso de ser requerido un reproceso de otro tipo como por ejemplo refile se coloca en la programación de reprocesos y se le informa a la persona del área responsable.</p> <p>Este deberá solicitar a calidad el registro de producto no conforme para su diligenciamiento y deberá proveer al que realice el reproceso de la ficha de producto.</p> <p>Nota1: El coordinador de producción deberá devolver a calidad el documento diligenciado e informar para verificar que se realizo la actividad.</p> <p>Nota2: el retenido de producto en proceso, debe seguir el proceso de producción normal en planta, Una vez terminado el reproceso dar aviso al analista de calidad para reportar información del estado del producto en el REPORTE Y SEGUIMINETO DE PRODUCTO NO CONFORME Y Q&amp;R AC.FT.002</p>	Coordinador de producción encargado de proceso	<p>AC.FT.002 REPORTE Y SEGUIMINETO DE PRODUCTO NO CONFORME Y Q&amp;R</p> <p>Registro de Producto No Conforme AC.FT.001</p>



14	Cuando el producto es rechazado el coordinador/analista de calidad debe entregar copia del formato de No_conforme al coordinador de almacén, quien genera el acta para dar de baja	Coordinador de almacén/ calidad	Registro de Producto Conforme AC.FT.001
<b>PRODUCTO NO CONFORME POR DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE</b>			
15	Las devoluciones deberán venir con la información necesaria para dar tramite, preferiblemente con: Ficha de producto Lote Cantidad Motivo de la devolución	Cliente y/o asesor comercial	
16	El almacén debe informar al coordinador/analista de calidad mediante Registro devolución clientes AL.FT.005 y deberá colocar el rotulo de retenido (Etiqueta Amarilla) al material devuelto y separarlo en el lugar destinado para este producto, para prevenir su uso o entrega	Coordinador de almacén	Registro devolución clientes AL.FT.005
17	<p>El analista de calidad procede a diligenciar el reporte de Producto No Conforme AC.FT.001 y lo entrega al gerente de operaciones, en caso de que se requiera para que le defina el estado.</p> <p>Procede a ingresar los datos dentro de el REPORTE Y SEGUIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME Y Q&amp;R AC.FT.002</p> <p>En caso de haberlo definido como rechazado, se coloca la etiqueta de color Rojo de Rechazado y se informa al almacén de su estado, para prevenir su uso o entrega</p> <p>Nota1: si se rechaza el almacén deberá proceder como lo indica el instructivo AL.IN.001</p> <p>Nota 2: en caso de requerirse reproceso se devuelve al ítem 5 de este procedimiento en caso de que no se acepte el reproceso se devuelve al ítem 12 de este procedimiento</p>	Analista de calidad	<p>Programación de reproceso AC.FT.003</p> <p>Registro de Producto Conforme AC.FT.001</p>



INGRESO DE DATOS AL SISTEMA			
18	El analista de calidad ingresa los datos en la BD, Reporte y Seguimiento de Producto no conforme y Q&R AC.FT.002 para alimentar el indicador de informe de reunión por la dirección que se realiza según procedimiento de revisión por la dirección GG.PD.002.	analista de calidad	BD, Reporte y Seguimiento de Producto no conforme y Q&R AC.FT.002

ACCIONES CORRECTIVAS Y/O ACCIONES PREVENTIVAS			
19	Si del tratamiento del producto no conforme es repetitivo o tiene un impacto hacia la organización (costos, desperdicio, mano de obra, tiempo, etc.) evaluados por los resultados de los indicadores o actividades de la planta, se deben generar acciones correctivas y/o preventivas para ello actúe de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas. GC.PD.004	analista de calidad	Informe de Mejoramiento GC.FT.009

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIO
006	07-07-11	Se actualiza procedimiento y se crean disposiciones para la identificación del estado del producto no conforme (etiquetas)