



**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA NO
CONFORME
(Primera Versión)**

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01/01/2016	01		

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA	VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01/01/2016	01			

Este documento es propiedad de JyO Jorge y Obras Civiles. Se prohíbe su reproducción parcial o total sin autorización de la empresa.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		ÁREA	P.P DEL SERVICIO
			VERSIÓN	01
			PAGINA	2 de 6
	CODIGO	PPS-P-001	FECHA P.	01/01/2016

1. OBJETIVO

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, analizar, dar tratamiento y corregir los productos no conformes en JyO Jorge y Obras Civiles, definiendo los responsables, métodos y tiempos durante el desarrollo del producto y la autoridad para probar su entrega al cliente final, conforme a los requisitos establecidos entre las partes.

2. ALCANCE

Se inicia con la identificación y registros del producto no conforme (interno y/o externo) y culmina con la realización de acciones que permitan la liberación del producto conforme a los requisitos establecidos.

3. DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

ACCIÓN PREVENTIVA

Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

AUDITORIA

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.

CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

COMPETENCIA

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

CONCESIÓN

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		ÁREA	P.P DEL SERVICIO
			VERSIÓN	01
			PAGINA	3 de 6
	CODIGO	PPS-P-001	FECHA P.	01/01/2016

CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.

CORRECTIVO

Acción tomada para eliminar una no conformidad.

DOCUMENTO

Información y el medio en que está contenida.

EFICACIA

Grado en el cual se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos.

EVIDENCIA OBJETIVA

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

NO-CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

PLAN DE LA CALIDAD

Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quien debe aplicarlos a un objeto específico.

PROCEDIMIENTO

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

PRODUCTO

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		ÁREA	P.P DEL SERVICIO
			VERSIÓN	01
			PAGINA	4 de 6
	CODIGO	PPS-P-001	FECHA P.	01/01/2016

REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

REVISIÓN

Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

TRAZABILIDAD

Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o localización de un objeto.

VERIFICACIÓN

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. DESARROLLO

4.1 Identificación de la salida no conforme

El producto no conforme se identifica a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del cliente.

Las posibles fuentes de identificación del producto no conforme son:

- Seguimiento y medición de los procesos y productos.
- Seguimiento y medición de los productos.
- Retroalimentación del cliente (Peticiónes, quejas, reclamos sugerencias y medición de la satisfacción.
- Auditorías internas o externas.
- Revisión por la dirección al SGC

Cuando el resultado de un proceso realizado por la organización se considere como un producto o servicio en riesgo a otros procesos que interactúan con el proceso cuestionado, se debe informar la no-conformidad de forma inmediata a los responsables de los otros procesos y en la medida en que sea apropiado se debe identificar el proceso en cuestión.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		ÁREA	P.P DEL SERVICIO
			VERSIÓN	01
			PAGINA	5 de 6
	CODIGO	PPS-P-001	FECHA P.	01/01/2016

El responsable del proceso lleva la salida del servicio no conforme en el formato FPPSC-001 Reporte no conforme.

4.2 Control del producto y/o servicio no conforme

Después de haberse identificado la salida de un servicio no conforme, se revisará por parte del director de obra o quien realice sus funciones, con el fin de determinar si se puede solucionar el inconveniente presentado, o si es necesario reprocesar para corregir la falla, en cualquier caso es necesario registrarlo en el formato FPPS001 Reporte de salida del servicio no conforme para prevenir su uso no intencionado.

4.3 Documentar el producto y/o servicio no-conforme

El responsable de cada proceso debe documentar el producto o salida del servicio no conforme en el formato FTEC002 Reporte de salida no conforme, con el propósito de realizar una investigación de las causas que la origino, y llevar a cabo un plan de acción en el cual se establezcan las acciones que se deben tomar para su solución. En el momento de diligenciar este formato se podrá determinar si es necesario documentar una acción correctiva, de acuerdo a lo establecido en **MEJ-P-002** Procedimiento para la toma de acciones correctivas.

4.4 Corrección del producto y/o servicio no conforme

Los funcionarios de la organización con responsabilidad y autorización para la corrección de un producto no conforme, se encuentran definidos en la tabla que se muestra a continuación:

Corrección Funcionario	Reproceso	Reclasificación	Reparación	Desecho	Concesión
Gerente	R-A	R-A	R-A	R-A	R-A
Coordinador S.G.C.	R-A	R-A	R-A	R-A	R
Director de Obra	R-A	R-A	R-A	R-A	R-A
Supervisores	R-A	R-A	R-A	R	R
Ing. Residentes	R	R	R	R	R
Otros funcionarios	R	R	R	R	R
Cliente	A	A	A	A	A

R: Indica que el funcionario tiene la responsabilidad para ejecutar o delegar sin que eluda su responsabilidad, la corrección de un producto no conforme.

A: Indica la persona que se encuentra autorizado para determinar la corrección de un producto no conforme.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		ÁREA	P.P DEL SERVICIO
			VERSIÓN	01
			PAGINA	6 de 6
	CODIGO	PPS-P-001	FECHA P.	01/01/2016

NOTA: La concesión solo se dará, previa autorización escrita del cliente, su representante o la persona con la autoridad pertinente.

4.5 Trazabilidad

De forma simultánea a la identificación y corrección del producto no conforme, se debe realizar la trazabilidad a los productos similares, o los demás procesos que se pudieron ver afectados por la no-conformidad presentada.

4.6 Verificación de productos y/o servicio no conformes (Re-inspección)

El producto reparado o reprocesado se debe re-inspeccionar, con el fin de verificar que el producto se ha convertido en aceptable para su utilización prevista si es reparado, de igual forma se deberá verificar que cumpla los requisitos especificados si el producto fue reprocesado.

En caso de materiales no conformes que se puedan corregir completamente, es necesario recordar que se debe verificar de nuevo el material y conservar la evidencia de que la no-conformidad se corrigió plenamente.

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 10005: Segunda Actualización.

6. ANEXOS

- FPPS001 Reporte de salida no conforme

7. OBSERVACIONES

No aplica.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN