

	SISTEMA DE GESTIÓN DE HSEQ	Código. GC-PR- NC-003
	PROCEDIMIENTO GESTION NO CONFORMIDADES	Fecha. 25-Mayo-2010
		Versión. 2

1. **OBJETO.** Determinar los criterios para la gestión de las no conformidades (productos no conformes) presentadas en el Sistema Integrado de Gestión de Multicon Ltda.

2. **ALCANCE.** Aplica para la identificación, tratamiento y seguimiento de las no conformidades (incluyendo los servicios no conformes) detectadas en Multicon Ltda.

3. **RESPONSABLE.** El coordinador HSEQ, es el responsable de promover y velar por el cumplimiento de las disposiciones planificadas para la mejora del sistema de gestión.

4. GLOSARIO.

- **Producto:** resultado de un proceso
- **Producto no conforme:** Producto que no cumple con un requisito especificado.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Las no conformidades las podemos clasificar de la siguiente manera:
 - Producto no conforme. Incumplimiento de una especificación del producto o servicio (Ejemplo. Camioneta sin airbags, aire acondicionado deficiente o modelo anterior al mínimo requerido).
 - **Quejas y Reclamos.** Insatisfacción expresada por los clientes con los servicios prestados.
 - Inadecuado desempeño del proceso: Incumplimiento de un procedimiento, criterio o parámetro del proceso que causa ineficacia o ineficiencia.
 - No conformidad del Sistema de Gestión: Incumplimiento de un “Debe” de una norma interna o externa.
 - No conformidad legal: Incumplimiento de requisitos legales
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

<i>Elaboró</i> Coordinador HSEQ	<i>Aprobó</i> Gerente	Página 1 (3)
------------------------------------	--------------------------	----------------



- **Liberación:** Autorización para proceder con la siguiente fase de un proceso.
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

5. CONDICIONES GENERALES

- Para determinar si un producto (servicio) es no conforme, se debe verificar el resultado obtenido contra los requisitos establecidos.
- El personal que lleven a cabo la revisión de los problemas y análisis de causas debe ser competente para evaluar los efectos totales de las conformidades.
- Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- Una no conformidad puede ser reportada internamente (por personal de la empresa) o externamente (Clientes, usuarios, comunidad, entidades de control, otras partes interesadas).

6. DESARROLLO

ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Multicon Ltda., debe efectuar seguimiento permanente al desempeño de su Sistema Integrado de Gestión, identificando las no conformidades (productos no conformes) presentadas, para impedir su uso o entrega no controlada.	Líderes de Proceso	----
2	La identificación de las no conformidades, se realiza a partir de las siguientes fuentes: Quejas o Reclamos de cliente y partes interesadas. Desempeño de los procesos y del talento humano. Conformidad del producto. Auditorías internas. Revisiones por la dirección. Mediciones y seguimiento de los procesos. (Indicadores)	Gerente Coordinador HSEQ Líderes de Proceso	Informe de Auditoría Acta de Revisión Gerencial Indicadores de Gestión
3	El coordinador HSEQ, debe registrar la naturaleza y fuente de la no conformidad (Producto/Servicio no conforme) presentada en el Sistema Integrado de Gestión. Cuando se trate de hallazgos de auditoría, la responsabilidad de registrar las no conformidades recaerá en el Auditor Líder.	Coordinador HSEQ	Gestión No Conformidad Informe de Auditoría

PROCEDIMIENTO GESTION DE NO CONFORMIDADES



4	<p>Multicon Ltda., dará tratamiento a las no conformidades (productos no conformes, mediante una o más de las siguientes maneras:</p> <p>a- Tomar acciones de corrección para eliminar la no conformidad detectada a partir de un reproceso o una reparación.</p> <p>b- Evaluar y determinar si el producto no conforme, puede ser liberado, o aceptado bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente.</p> <p>c- Impedir su uso o aplicación originalmente prevista mediante la reclasificación o determinación como desecho.</p> <p>d-Los productos no conforme que no sean tratados en forma inmediata, deben ser identificados y separados de los demás productos para impedir su uso o entrega no intencionados.</p> <p>e- Cuando la no conformidad (producto no conforme), se detecte después de su entrega o cuando ha comenzado su uso por parte del cliente (usuario), Multicon Ltda., implementará acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales, tales como: Pago de pólizas, corrección del servicio no conforme sin ningún costo adicional al contrato, modificaciones de clausuras contractuales, etc.</p> <p>f- Para las no conformidades detectadas en auditoria, la organización, siempre llevará a cabo un análisis de causas, para determinar el nivel de acción a emprender(corrección y acción correctiva)</p> <p>Se debe mantener los registros de las acciones tomadas.</p>	<p>Gerente</p> <p>Coordinador HSEQ</p> <p>Líderes de Proceso</p>	<p>Gestión No Conformidad</p> <p>Plan de Acción de Auditoria</p>
5	<p>Se debe verificar la eficacia de las acciones tomada para demostrar la conformidad con los requisitos establecidos. Cuando las acciones emprendidas han sido eficaces se debe evidenciar el cierre de la no conformidad en el registro correspondiente.</p>	<p>Coordinador HSEQ</p>	<p>Gestión No Conformidad</p>
6	<p>Cuando la no conformidad (Producto No Conforme) sean reiterativos o de alto impacto en las finanzas de la organización, el coordinador de HSEQ, debe informar a la dirección, para evaluar la necesidad de implementar acciones correctivas y preventivas acordes con los efectos de las no conformidades presentadas.</p>	<p>Gerente</p> <p>Coordinador HSEQ</p> <p>Líderes de Proceso</p>	<p>Gestión No Conformidad</p>
7	<p>Cuando se estime necesario, se puede comunicar al personal de la organización los cambios que resultaron, como consecuencia de la acción propuesta y que pueden afectar la integridad del Sistema de Gestión.</p>	<p>Coord. HSEQ</p>	<p>Gestión No Conformidad</p>

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GC-RE-NC-003** Gestión No Conformidad
- DE-RE-AR-023** Actas de Reunión
- Plan de Acción de Auditoria