

	IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Código: SGI-PR-008	Versión: 05	Fecha: 18/11/2022

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los controles, autoridades y responsabilidades para tratar las Salidas No Conformes con los requisitos establecidos por el cliente y prevenir su uso o entrega no intencionados.

2. ACANCE

Este Procedimiento debe ser aplicado en los procesos de fabricación y comercialización de productos del sector metalmecánico, transformación de láminas en acero y comercialización y mantenimiento de sistemas hidráulicos.

3. RESPONSABILIDADES

Jefe de Producción: Liderará el tratamiento de salida no conforme (plan de acción) línea metalmecánica, designará a los responsables del área para realizar el tratamiento.

Jefe Técnico: Tiene la autoridad y responsabilidad de definir con los clientes cualquier concesión frente a un servicio no conforme y a su vez debe informar a la Gerencia General, al área comercial y aseguramiento de calidad. Adicionalmente, se encargará de realizar y coordinar las acciones cuando un servicio fuera de especificaciones sin previa identificación es recibido por el cliente.

Coordinador de Aseguramiento de la calidad: Es el responsable de la identificación, reporte, análisis de causas y seguimiento a las acciones derivadas de la entrega de productos y servicios no conformes.

Informará a la gerencia técnica, las novedades y tratamientos levantados en conjunto con las áreas responsables de las salidas no conformes.

Coordinadora Comercial: Es responsable de informar las salidas no conformes reportadas por los clientes tanto del área metalmecánica, como de servicios hidráulicos, podrá recibir la notificación de estas salidas no conformes de parte del cliente por cualquier medio.

Gerencia Técnica: Tiene la autoridad de aprobar finalmente, el tratamiento de las salidas no conformes.

Todos los líderes responsables deberán comunicar al coordinador de aseguramiento de la calidad para que este documento en el registro oficial de las salidas no conformes.

	IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Código: SGI-PR-008	Versión: 05	Fecha: 18/11/2022

4. GLOSARIO

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **CONCESIÓN:** autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **HALLAZGO:** Situación indeseable que ha sucedido o puede suceder pero que no constituye incumplimiento de un requisito especificado.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **PRODUCTO:** Resultado de un proceso.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **TRATAMIENTO:** Acción(es) emprendidas(s) al presentarse un producto no conforme, las cuales pueden ser por corrección o concesión.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

NOTA 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva

NOTA 2: Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

- **LIBERACIÓN:** Autorización para proceder con la siguiente fase del proceso.
- **REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **SALIDA NO CONFORME:** Para Metalprom SAS se entenderá por salida no conforme aquellos servicios que no cumplan con los requisitos del cliente en cuanto a:
 - ✓ Equipos importados que lleguen fuera de especificaciones o con daños.
 - ✓ Fabricación de productos fuera de especificaciones.
 - ✓ Entrega de productos fuera de plazos (adjudicados por retrasos en producción) con tolerancia de 2 días hábiles.

	IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Código: SGI-PR-008	Versión: 05	Fecha: 18/11/2022

- ✓ Servicios de mantenimiento o reparación que no cumplen con las especificaciones o requerimientos.
- ✓ Diseños fuera de especificación.

En caso de presentarse un producto fuera de especificaciones o con daños, se procederá a aplicar las respectivas garantías así:

- Para un equipo importado se extenderá y aplicará la garantía otorgada por el proveedor.
- Para los productos fabricados y los servicios de transformación, la empresa otorgará una garantía de 1 año por defectos de fabricación.
- Para los servicios hidráulicos la empresa otorgará una garantía de 6 meses por daños o defectos originados por el mantenimiento del equipo.

5. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

No.	ACTIVIDAD	REGISTRO
1.	<p>Identificar la salida no conforme de acuerdo con lo descrito como "salida no conforme" en el numeral 4 de este documento.</p> <p>Las salidas no conformes pueden ser detectados después de la entrega de los productos y servicios, durante la provisión de los servicios o durante el proceso de fabricación.</p> <p>La salida no conforme puede ser identificado desde el proceso de producción o comercial, a través de una queja o reclamo.</p>	SGI-FO-016 Registro y control de las salidas no conformes
2.	<p>Definir qué tratamiento dar a la salida no conforme por alguna de las siguientes acciones, según sea mas conveniente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrección. • Concesión. • Información al cliente. • Devolución o suspensión de provision de productos y servicios. • Aplicación de garantías. 	SGI-FO-016 Registro y control de las salidas no conformes Correos al cliente
3.	Notificar al personal con alguna relación con la corrección a desarrollar o desarrollada y notificar al cliente; en caso de ser necesario.	SGI-FO-016 Registro y control de las salidas no conformes
4.	Ejecutar la acción correspondiente.	Correos electrónicos (en caso de aplicar)

No.	ACTIVIDAD	REGISTRO
5.	Validar que la salida cumple con los requisitos establecidos previamente.	SGI-FO-016 Registro y control de las salidas no conformes
6.	Las salidas no conformes se analizarán, en caso de evidenciarse reiterativos (de 3 en adelante) por el mismo aspecto, se generará una no conformidad. Dependiendo de la magnitud de la Salida No conforme se podrá establecer si se realiza o no la documentación en el formato de análisis de causas, independiente que solo se presente 1 vez.	SGI-FO-010 Análisis de causas de no conformidades reales y potenciales
7.	Verificar la eficacia de la corrección tomada frente a la salida no conforme.	SGI-FO-010 Análisis de causas de no conformidades reales y potenciales
8.	FIN	

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	ELABORADO POR	REVISADO Y APROBADO POR
5	Actualización de responsabilidades y ampliación de las salidas no conformes en el numeral 4	18/11/2022	Coordinadora SG	Gerente
4	Se actualiza el cargo de jefe comercial al jefe técnico.	28/01/2022	Coordinadora SGI	Gerente
3	Se actualiza el logo de Metalprom SAS.	20-08-2019	Coordinadora SGI	Gerente General
2	Se agregan las siguientes definiciones en el glosario: especificaciones, acción preventiva, tratamiento, conformidad, corrección, liberación, reproceso. Además, se modifican los responsables para realizar correcciones, concesiones, información al cliente y devoluciones.	15/12/2018	Coordinadora Administrativa	Gerente General
1	Se genera el procedimiento	21-07-2017	Asesor del SGI	Gerente General



IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Código: SGI-PR-008

Versión: 05

Fecha: 18/11/2022

	para el control de las salidas no conformes: <i>IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</i>			
--	---	--	--	--