


ANEXO Q. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

 TIENDAS INDUSTRIALES	DISCORREAS MANGUERAS Y EMPAQUES S.A NIT 860.514.851-8		Código:	
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES		Fecha actualización: 18-11-2019	
OBJETIVO	Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación, control y tratamiento de las Salidas No Conformes (SNC) aplicable a los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.			
ALCANCE	Este procedimiento aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad, inicia con la identificación de la no conformidad y fir			
TERMINOS Y DEFINICIONES				
Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir		Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada		
No conformidad: Incumplimiento de un requisito		Salida No Conforme: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente. Término que encierra el concepto de producto o servicio no conforme		
Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.		Salida: Resultado de un proceso.		
REQUERIMIENTOS Y LINEAMIENTOS GENERALES				
La caracterización de salidas no conformes (producto o servicio no conforme) se realiza cuando se presenta alguna de las siguientes situaciones: - Definición de un nuevo proceso misional, o de un proceso que amerite la tipificación de una salida no conforme. - Definición de la prestación de un nuevo servicio. - Programación de revisión de salidas no conformes a raíz de quejas, sugerencias, reclamos, etc.				
PROCEDIMIENTO				
CARACTERIZACION DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	
Definir Equipo de Análisis	Definir el equipo de trabajo o responsable de la caracterización de la salida no conforme (producto o servicio no conforme). En este equipo debe estar presente el Facilitador de Calidad del proceso.	Lider del proceso	Acta definicion Equipo de analisis	
Identificar las salidas que se generan en el proceso	Revisar la caracterización del proceso para identificar las salidas (productos o servicios) del proceso. Registrarlo en la casilla "producto y/o servicio" del Formato			

Identificar las características No conformes	Identificar las características que convierten las salidas en no conformes, teniendo en cuenta que una salida no conforme es aquella que no cumple con los requisitos especificados (tácitos o implícitos). Registrarlo en la casilla "Descripción de la salida no conforme del Formato"	Equipo de analisis Lider de proceso	Formato de salida no conforme
Definir los mecanismos y la periodicidad para identificar la salida no conforme	Definir las actividades que se realizan sistemáticamente en el proceso para la identificación de la salida no conforme, teniendo en cuenta que estas actividades pueden ejecutarse antes, durante o después de la entrega al cliente final del proceso. diligenciarlo en la casilla "Mecanismos de Identificación" del Formato		
Definir el responsable de aplicar los mecanismos de identificación de la salida no conforme	Determinar el cargo responsable de la aplicación sistemática de los mecanismos de identificación de la salida no conforme y diligenciarlo en la casilla "Responsable de Aplicación del Mecanismo de identificación" del Formato		
Definir la periodicidad de aplicación de los mecanismos de Identificación de la Salida no conforme	Determinar la frecuencia de aplicación de la salida no conforme dependiendo de la dinámica de los productos o servicios y diligenciarlo en la casilla "Periodicidad de Aplicación del Mecanismo de Identificación" del Formato		
Determinar el tratamiento de la salida no conforme	Definir las actividades que se deben ejecutar como tratamiento para lograr que la salida identificada como no conforme retome las características que lo convierten en salida conforme. Por el tipo de servicios que presta la empresa, el tratamiento de los mismos está enfocado a la corrección e información al cliente, no aplica separación, contención, devolución o suspensión de provisión del servicio ni autorización para su aceptación bajo concesión. Cuando se realice la corrección es necesario verificar la conformidad con los requisitos antes de su entrega al cliente. Registrar en la casilla "Tratamiento del Producto o Servicio No Conforme" del Formato	Equipo de analisis	
Tiempo máximo para la aplicación de la corrección de la Salida No Conforme	Definir el tiempo de máximo para la aplicación de la corrección de acuerdo a la naturaleza de la salida.		
Definir el responsable del tratamiento registro de Salidas no conformes	Establecer los cargos y si es posible, el nombre de los responsables del diligenciamiento del Formato de Reporte y Tratamiento de Salidas No Conformes		
Determinar el límite máximo de presentación de la salida no conforme	Definir el límite máximo permitido del número salidas no conformes presentadas, en el periodo y que se deba implementar una acción correctiva para la mejora continua.		
Aprobar la caracterización de Salidas no conformes	El líder del proceso revisa y ajusta la información registrada en el Formato y aprueba enviando el correo para publicación en el mapa de procesos y la documentación del SGC	Lider del proceso Coordinador de calidad	Fotmato consolidacion de salidas no conformes