



PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-05

VERSIÓN: 01 (07/02/2020)

PAGINA: 2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para identificar y controlar las salidas no conformes, prevenir su uso o entrega no intencionada, así como para dar tratamiento a las oportunidades de mejora identificadas por Samaná Spa.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los procesos de Samaná Spa, inicia con la identificación de la falla (salidas no conformes), termina con la verificación del cumplimiento de los requisitos y el cierre de esta.

3. NORMATIVIDAD

NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

4. DEFINICIONES

4.1 Salida no conforme: Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

4.2. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

4.3. Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4.4. Registro: Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso del sistema de calidad para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de resultados planificados.

4.5. Reclamo: Situación de un derecho insatisfecho que el cliente pone en conocimiento a la empresa por la prestación de un servicio.

4.6. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4.7 Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

4.8 Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

4.9 Requisito de la calidad: Requisito relativo a la calidad.

4.10 Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

 Samaná SPA		PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES	
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: PR-GCL-05	VERSIÓN: 01 (07/02/2020)	PAGINA: 3 de 4

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Los líderes de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Samaná Spa, deben asegurar que las salidas no conformes con los requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

5.2 Las Fuentes para identificar Servicios y/o Productos No Conformes son:

- ✓ **Directa:** cuando un trabajador sin importar su cargo o proceso al cual pertenezca detecta el incumplimiento de un requisito o la falla.
- ✓ **Evaluación del servicio:** Lo manifiesta el cliente a través de encuesta de satisfacción.
- ✓ **Quejas y Reclamos:** Manifestadas por clientes internos y externos.
- ✓ **Revisión por la Dirección:** Cuando es detectado por la alta dirección.
- ✓ **Auditoria:** Interna o externa.

5.3 Se deben reportar las salidas no conformes reales y potenciales, el registro lo debe efectuar el líder de cada proceso y el coordinador de Gestión de Calidad.

5.4 La corrección es la primera alternativa que se debe plantear para dar solución a una salida no conforme.

5.5 Se pueden aplicar una o varias correcciones para una misma Salida No Conforme y se debe dejar registro.

5.6 Cuando la Salida No Conforme recae directamente en el cliente se debe realizar concesión y comunicación con el cliente, mantener el registro de la comunicación y aprobación.

5.7 El cierre de las salidas no conformes lo verificara el coordinador de Calidad mediante el seguimiento al plan de mejoramiento en el cual estarán incluidos los servicios y productos no conformes reportados.

5.8 El informe de salidas no conformes será realizado por el coordinador de calidad una vez por semestre. Los resultados del informe serán suministrados a los líderes de cada proceso como entrada para la revisión por la dirección.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Descripción	Registro	Responsable
1. Identificar salidas No Conformes. Se identifica la Salida No conforme antes, durante o después de la prestación del servicio o el resultado del proceso ejecutado.	Formato de Salida No Conforme	Cualquiera de los definidos en las fuentes
2. Reportar salidas No Conformes. Se deben reportar las Salidas No Conformes en el Formato de SNC	Formato de Salida No Conforme	Líder del Proceso y/o Coordinador de Calidad



PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: PR-GCL-05

VERSIÓN: 01 (07/02/2020)

PAGINA: 4 de 4

Descripción	Registro	Responsable
3. Definir el tratamiento a seguir. El líder del proceso define el tratamiento mediante corrección o acción correctiva, asignando un responsable y la fecha para su realización.	Formato de Salida No Conforme	Líder del Proceso
4. Aplicar el tratamiento a las Salidas No Conformes. Ejecutar las acciones definidas para el tratamiento de la No Conformidad en el tiempo establecido.	Formato de Salida No Conforme	Responsables definidos por el Líder del Proceso
5. Revisar avances y resultados. De acuerdo con las fechas establecidas para el cierre de las acciones de tratamiento de la salida no conforme identificada, se hace seguimiento con el fin de evidenciar el cumplimiento de lo allí registrado.	Formato de Salida No Conforme	Coordinador de Calidad
6. Revisar la eficacia del tratamiento. Verificar los resultados de las acciones realizadas y registrar si la acción fue eficaz; si el tratamiento ha sido eficaz continúe a la actividad 7, de lo contrario retorne a la actividad 3.	Formato de Salida No Conforme	Coordinador de Calidad
7. Realizar el cierre de la salida No Conforme. Una vez se demuestra que el tratamiento es eficaz, se hace el cierre de la salida no conforme	Formato de Salida No Conforme	Coordinador de Calidad

7. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Control Salidas No Conformes	FR-GCL-17