

Procedimiento de Control de Salidas No Conformes (Producto No Conforme)

PRINTUPACK – SGC ISO 9001:2015 | Código: PR-PRO-002 | Versión 1.0

Numeral asociado: 8.7 Control de las salidas no conformes.

1. Objetivo

Establecer la metodología para identificar, controlar y tratar los productos y salidas que no cumplen los requisitos especificados, evitando su uso o entrega no intencionada y asegurando la toma de acciones apropiadas conforme al numeral 8.7 de ISO 9001:2015.

2. Alcance

Aplica a todas las salidas no conformes detectadas en cualquier etapa de los procesos misionales de PRINTUPACK: recepción de insumos, diseño, producción, liberación y entrega, así como a las no conformidades detectadas después de la entrega o por el cliente.

3. Definiciones

- No conformidad: incumplimiento de un requisito.
- Salida no conforme: producto o servicio que no cumple los criterios de aceptación definidos.
- Corrección: acción para eliminar una no conformidad detectada (p. ej., reproceso).
- Concesión: autorización para usar o liberar un producto que no cumple los requisitos especificados.

4. Responsabilidades

- Operario / inspector: detectar, identificar y reportar el producto no conforme.
- Líder de producción: decidir el tratamiento (reproceso, reclasificación, desecho o concesión).

- Líder del SGC: registrar, hacer seguimiento y analizar las no conformidades para la mejora.

5. Desarrollo

1. Identificación: al detectar una salida que no cumple los criterios de aceptación, se marca o etiqueta como “NO CONFORME”.
2. Segregación: el producto se separa físicamente para evitar su uso o entrega no intencionada.
3. Registro: se diligencia el registro de producto no conforme (descripción, cantidad, etapa, causa probable).
4. Evaluación y decisión: el líder de producción define el tratamiento aplicable.
5. Tratamiento: se ejecuta la corrección (reproceso, reclasificación, desecho o concesión autorizada por la autoridad pertinente y, si aplica, el cliente).
6. Verificación: se verifica que el producto tratado cumpla los requisitos antes de liberarlo.
7. Análisis: las no conformidades recurrentes se escalan al procedimiento de mejora (acción correctiva).

6. Tratamientos posibles

Tabla 1

Opciones de tratamiento de salidas no conformes

Tratamiento	Descripción	Autoriza
Reproceso / corrección	Reparar el producto para que cumpla los requisitos.	Líder de producción
Reclasificación	Destinar el producto a un uso de menor exigencia.	Líder de producción / SGC
Concesión	Liberar con aprobación de la autoridad y/o el cliente.	Gerencia / cliente
Desecho	Descartar el producto que no puede corregirse.	Líder de producción

Nota. Elaboración propia con base en el numeral 8.7 de ISO 9001:2015.

7. Registros asociados

Registro de producto no conforme (FR-PRO-002), registro de concesiones, informe de no conformidades y enlace con el registro de acciones correctivas (FR-SGC-002).