




GERS	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	PR-013	
		Revisión 10	Fecha 17 Dic 2020

Elaborado por: 
 Gloria Mercedes Vallejo
 Jefe Gestión Integral


 Revisado por: _____
 Francisco Pacheco
 Ingeniero HSEQ



 Aprobado por: _____
 Luis Eduardo Aragón R
 Gerente Nacional

CONTROL DE REVISIONES

Archivo: PR-013 Control producto no conforme Rev 10 Dic 2020	Copia No:	Página 1 de 8
--	-----------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	PR- 013	
		Revisión 10	Fecha 17 Dic 2020

REVISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA DE APROBACIÓN
01	Versión original	Marzo 17 de 2.000
02	Se actualizaron las responsabilidades de acuerdo con la reestructuración administrativa Se aclaró el alcance del procedimiento	Enero 5 de 2.001
03	Se revisaron y actualizaron las definiciones, se actualizó el cuadro resumen del anexo I	Junio 10 05
04	Se actualizó el procedimiento de acuerdo con la manera de controlar que se está ejecutando	Junio 1 09
05	Se amplió el alcance para incluir las no conformidades de los sistemas de salud, seguridad y ambiente. Se especificaron los medios para identificar no conformidades en el sistema de gestión integral.	Julio 15 2013
06	Se incluyó el uso del CRM para registrar los no conformes detectados en proceso	Enero 15 2015
07	En el CRM se incluyó el análisis de causas Se amplió el procedimiento hacia las salidas no conformes de cualquiera de los procesos de GERS	Abril 2 de 2018
08	Se ajustó el concepto de salida no conforme y sus tratamientos, específicamente para productos y servicios	Enero 16 de 2019
09	Se revisó el contenido y se hicieron precisiones de acuerdo a Norma ISO 9000, se introdujo la definición de queja y reclamo	Julio 11 de 2019
10	Se cambia OSHAS 18001 por ISO 45001 dada la migración de la norma.	Dic 17 de 2020

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	PR- 013	
		Revisión 10	Fecha 17 Dic 2020

1. OBJETIVO

Definir las situaciones que constituyen salidas NO CONFORMES y el tratamiento a seguir con el fin de evitar que se conviertan en motivo de insatisfacción de los clientes o que generen afectación a las personas, la comunidad o al ambiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los productos, servicios y actividades clasificados como salidas no conformes según los criterios de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001:2018y Guía RUC

3. RESPONSABILIDAD

Los responsables de las actividades a realizar en el procedimiento para el control de producto no conforme se presentan en la Tabla No 1.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Identificar la salida no conforme o No Conforme en proceso	Director área técnica, Ingeniero responsable del proyecto, auditor interno, inspectores HSE, y en general todos los colaboradores
Definir el tratamiento a seguir	Director área técnica, Ingeniero responsable del proyecto, Gerente Nacional, Gerente HSEQ, autoridad del proceso
Ejecutar el tratamiento definido	Director área técnica, Ingeniero responsable del proyecto, Ingeniero HSEQ, responsable del proceso
Evaluar los resultados del tratamiento efectuado	Director área técnica, Ingeniero responsable del proyecto, Ingeniero HSEQ, responsable del proceso
Aprobación de concesiones y liberaciones	Gerente del Depto técnico encargado del proyecto Gerente Nacional Cliente

Tabla No 1: Responsabilidad en el procedimiento de control de salida no conforme

Archivo: PR-013 Control producto no conforme Rev 10 Dic 2020	Copia No:	Página 3 de 8
--	-----------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	PR- 013	
		Revisión 10	Fecha 17 Dic 2020

4. DEFINICIONES

4.1 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito

En GERS los requisitos de los productos se especifican en el contrato. Estas especificaciones se definen en lo relativo a tiempos de entrega, contenido, alcance, forma de pago, condiciones para facturación.

El cumplimiento de los requisitos técnicos explícitos o implícitos determina la conformidad técnica del producto o servicio. Esta conformidad técnica se identifica durante el proceso de inspección y se basa en los criterios de ingeniería aplicables en cada caso.

Los requisitos del sistema de gestión integral se establecen en la matriz legal de GERS y en las normas NTC ISO 14001, NTC ISO 45001:2018 y Guía RUC del año en curso.

4.2 QUEJA

Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

4.3 RECLAMO

Es una exigencia formal presentada por el cliente directamente relacionada con el incumplimiento de requisitos de los productos o servicios y que espera una solución o retribución de la presunta No Conformidad.

4.4 REPROCESO

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

4.5 CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Archivo: PR-013 Control producto no conforme Rev 10 Dic 2020	Copia No:	Página 4 de 8
--	-----------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	PR- 013	
		Revisión 10	Fecha 17 Dic 2020

4.6 ACCIÓN CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.7 LIBERACIÓN

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

4.8 CONCESIÓN

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

5. CONDICIONES GENERALES

- Es conveniente confirmar si en el contrato establecido con el cliente se especifica alguna disposición especial con respecto al tratamiento de los productos o servicios no conformes.
- En la prestación del servicio las no conformidades pueden detectarse en las inspecciones efectuadas a la información de entrada, en la inspección en proceso o en la inspección del producto final.

6. CONTROL DE INFORMACIÓN DE ENTRADA NO CONFORME

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-010 "PROCEDIMIENTO PARA INSPECCIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO DE INSPECCIÓN", el primer punto donde se lleva a cabo la inspección es en la información de entrada.

Esta información puede ser suministrada por el cliente (es el caso más común), recolectada por GERS u obtenida por trabajo de otro departamento técnico de GERS u otras fuentes.

En cualquiera de estas situaciones, si se detectan no conformidades en la inspección deben ser comunicadas al proveedor de la información.

Si la información fue suministrada por el cliente, se debe hacer una solicitud de corrección. Si se trata de información incompleta o desactualizada, se le debe comunicar al cliente esta situación

La evidencia de estas comunicaciones se conserva en los documentos del contrato correspondiente.

En el formato RG-010-01, REGISTRO DE INSPECCIÓN, se deja constancia de esta situación.

Archivo: PR-013 Control producto no conforme Rev 10 Dic 2020	Copia No:	Página 5 de 8
--	-----------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	PR- 013	
		Revisión 10	Fecha 17 Dic 2020

Si las desviaciones encontradas no son críticas, la información no conforme puede ser utilizada en el proyecto, si se cuenta con aceptación del Cliente. La evidencia de esta aprobación puede ser un correo electrónico y debe ser conservada en la documentación del contrato.

7. CONTROL DE PRODUCTO TERMINADO NO CONFORME

7.1 IDENTIFICACIÓN

Los productos terminados no conformes en el proceso se reconocen por las correcciones hechas sobre el documento o plano.

7.2 DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO

Teniendo en cuenta las características de una empresa de consultoría, en GERS el producto no conforme detectado en las revisiones y verificaciones se somete a reparaciones o reproceso. Esta acción va encaminada a evitar los efectos reales o potenciales de la no conformidad.

7.2.1 Reproceso

Consiste en devolver el producto a su punto de origen (interno o externo) con el fin de que se lleven a cabo las correcciones necesarias para que se cumplan los requisitos especificados. El reproceso o corrección es la acción más común, aunque puede generar no conformidades en los tiempos de entrega.

En el producto final, el reproceso se lleva a cabo en el mismo departamento o sección donde se produjo el diseño, estudio o documento.

El reproceso es solicitado por el Director de área o por el Ingeniero responsable del proyecto, y llevado a cabo por el Ingeniero que tiene asignada la actividad o por un Auxiliar de Ingeniería para el caso de reproceso de planos.

7.2.2 Permiso de desviación

Aceptación por concesión

Consiste en autorizar la salida o uso de producto o servicio no conforme. Esta acción requiere la autorización del cliente.

Archivo: PR-013 Control producto no conforme Rev 10 Dic 2020	Copia No:	Página 6 de 8
--	-----------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	PR- 013	
		Revisión 10	Fecha 17 Dic 2020

En caso de presentarse esta situación, deben quedar documentadas las condiciones que se presentaron, los nombres de las personas que autorizaron y la autorización del cliente. La evidencia se puede documentar a través de correos electrónicos o mensajes de texto.

8. RESUMEN DEL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Punto de inspección	Control de producto no conforme
Entrada	Reproceso Utilización de datos típicos previa autorización del cliente Rechazo
Proceso	Reparación inmediata
Salida	Reparación o reproceso Permiso de desviación Aceptación por concesión con reparación previa autorización del cliente

9. PRODUCTO NO CONFORME DETECTADO DESPUÉS DE LA ENTREGA- RECLAMOS

Pueden presentarse situaciones en las que el cliente detecte que el producto o servicios finales son no conforme. En estos casos, si el cliente se pone en contacto con GERS, el departamento que prestó el servicio atiende la solicitud, estudia el caso y lleva a cabo el reproceso necesario hasta que se satisfagan las necesidades y especificaciones acordadas con el cliente en el contrato.

Si la situación se presenta como queja o reclamo, se atiende de acuerdo con los lineamientos del PR-014 "Procedimiento para aplicar acciones correctivas, preventivas y de mejora". En este caso se lleva a cabo el análisis de la situación y la comunicación formal con el cliente para informarle las acciones a seguir. Los reclamos pueden surgir en cualquiera de las líneas de servicios o producto de GERS.

10. REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES – PRODUCTO O SERVICIO

Con el fin de documentar el tratamiento dado a las salidas no conformes identificadas en proceso, GERS cuenta con la herramienta Banco de la Mejora

Cuando se identifiquen los No Conformes en proceso se deben comunicar a gestión Integral con el fin de documentar el análisis de causas y las acciones acordadas para evitar su repetición.

REGISTROS

Archivo: PR-013 Control producto no conforme Rev 10 Dic 2020	Copia No:	Página 7 de 8
--	-----------	---------------

GERS	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	PR- 013	
		Revisión 10	Fecha 17 Dic 2020

- RG-010-01 Registro de inspección
- Banco de la mejora