

| | | | | | |
|-------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------|--|
| ELEMENTO 8.3. | CODIGO AC-01-004 | EDICION 1 | NIVEL DE REVISION N/A | PAGINAS 5 | FECHA DE EMISION 18/DIC/2001 |
|-------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------|--|

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
PRODUCTO NO CONFORME.**

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES

| NIVEL DE REVISION | PAGINAS MODIFICADAS | DESCRIPCION DEL CAMBIO | FECHA |
|-------------------|---------------------|------------------------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | NOMBRE | FIRMA | PUESTO |
|----------------|---------------------------------|-------|-------------------------------------|
| ELABORO | ING. JOSÉ ANTONIO CORTES MORENO | | GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD |
| REVISO | ING. MELESIO GUTIERREZ PEREZ | | DIRECTOR GENERAL |
| APROBO | ING. MELESIO GUTIERREZ PEREZ | | DIRECTOR GENERAL |

| | | |
|-----------|---------|-------------|
| CODIGO | EDICION | N: REVISION |
| AC-FO-002 | 1 | N/A |

INDICE

| | Página |
|--|---------------|
| 1. Objetivo. | 2 |
| 2. Alcance. | 2 |
| 3. Terminología y definiciones. | 2 |
| 4. Responsabilidades. | 2 |
| 5. Descripción del procedimiento. | 3 |
| 5.1. Identificación del producto no conforme. | 3 |
| 5.2. Documentación y registro del producto no conforme. | 3 |
| 5.3. Segregación del producto no conforme. | 3 |
| 5.4. Disposición final del producto no conforme. | 3 |
| 6. Referencias. | 4 |
| 7. Anexos. | 4 |
| 8. Registros de calidad. | 5 |
| 9. Distribución. | 5 |

| | | | |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|
| CODIGO AC-01-004 | EDICION 1 | NIVEL DE REVISION N/A | PAGINA 1 de 5 |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|

| | | |
|---------------|----------------|--------------------|
| CODIGO | EDICION | N. REVISION |
| AC-FO-003 | 1 | N/A |

1. Objetivo.

Definir los lineamientos para asegurar que cuando se genere producto no conforme, este no sea usado o entregado inadvertidamente, mediante su identificación, documentación, evaluación, segregación, disposición final y notificación; donde aplique.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a las actividades que se desarrollan en el proyecto y a los bienes y/o servicios adquiridos que no cumplen con las especificaciones internas y/o externas, así como a las Gerencias de Proyecto y Aseguramiento de Calidad.

3. Terminología y definiciones.

3.1. Producto no conforme.

Es un producto que no cumple con los requisitos internos y/o del cliente.

En **DTP Consultores** cuando se habla de producto no conforme se habla de los bienes y/o servicios adquiridos y de las actividades del proyecto incluyendo sus resultados como pueden ser reportes etc. los cuales no cumplen con los requisitos especificados.

3.2. Producto sospechoso.

Es un producto que esta en duda que cumpla los requisitos internos y/o del cliente.

En **DTP Consultores** un producto sospechoso es considerado como producto no conforme.

4. Responsabilidades.

4.1. Es responsabilidad del Gerente de Aseguramiento de Calidad establecer, distribuir, actualizar y controlar el presente procedimiento.

4.2. Es responsabilidad del Gerente de Proyecto:

- Aplicar y realizar los retrabajos de las actividades del proyecto no conformes.
- Identificar y registrar los bienes y/o servicios adquiridos que resulten no conformes.

4.3. Es responsabilidad del Gerente de Proyecto y/o del Gerente de Aseguramiento de Calidad:

- Identificar y registrar las actividades del proyecto que resulten no conformes.
- Evaluar y dar la disposición final a las actividades del proyecto no conformes.
- Realizar las reinspecciones de los retrabajos de las actividades del proyecto no conformes.
- Notificar la disposición del producto no conforme al personal y áreas indicadas.
- Resguardar los registros resultantes del producto no conforme.

| | | | |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|
| CODIGO AC-01-004 | EDICION 1 | NIVEL DE REVISION N/A | PAGINA 2 de 5 |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|

| | | |
|---------------|----------------|--------------------|
| CODIGO | EDICION | N. REVISION |
| AC-FO-003 | 1 | N/A |

5. Descripción del procedimiento.

5.1. Identificación del producto no conforme.

La identificación del producto no conforme se define a través de los registros de inspección y prueba aplicables. Cuando aplique y sea práctico, se pondrá en o sobre el producto no conforme una identificación que indique que se trata de producto no conforme.

El Gerente de Proyecto y/o el Gerente de Aseguramiento de Calidad deben identificar en los registros correspondientes las actividades del proyecto no conformes.

El Gerente de Proyecto debe identificar los bienes y/o servicios adquiridos para el proyecto que afecten la calidad del mismo que resulten no conformes para posteriormente registrarlos.

5.2. Documentación y registro del producto no conforme.

El Gerente de Proyecto y/o el Gerente de Aseguramiento de Calidad deben documentar y registrar las actividades del proyecto que resulten no conformes en el formato "Control de producto no conforme", [Anexo "A"](#). Para el caso de bienes y/o servicios adquiridos para el proyecto, el Gerente de Proyecto debe documentar y registrar el bien y/o servicio que resulte no conforme en el formato "Control de producto no conforme", [Anexo "A"](#).

5.3. Segregación del producto no conforme.

El bien adquirido para el proyecto que resulte no conforme debe segregarse en lugares adecuados con el fin de que no sea usado inadvertidamente.

5.4. Disposición final del producto no conforme.

El Gerente de Proyecto y/o el Gerente de Aseguramiento de Calidad, deben evaluar las actividades del proyecto no conformes para posteriormente darles disposición final. Se le debe notificar la disposición del producto no conforme al personal y áreas involucradas mediante medios convenientes para ello, independientemente de cual sea la disposición final.

La disposición final puede ser:

- Hacer las debidas correcciones para satisfacer los requisitos especificados (retrabajar).
- Aceptar con ó sin correcciones previa aceptación del cliente.
- Desechar.

5.4.1. Hacer las debidas correcciones para satisfacer los requisitos especificados (Retrabajar).

El Gerente de Proyecto debe indicar como se dará solución a las actividades del proyecto no conformes a retrabajar utilizando el formato "Instrucción de retrabajo", [Anexo "B"](#).

El Gerente de Proyecto debe aplicar y realizar el retrabajo, asignando personal (cuando aplique) para realizar los retrabajos en base a las instrucciones indicadas en el formato antes mencionado.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad y/o el Gerente de Proyecto deben inspeccionar los retrabajos realizados (reinspección). Todo retrabajo hecho a un producto no conforme debe ser inspeccionado de

| | | | |
|---------------------|--------------|--------------------------|------------------|
| CODIGO AC-01-004 | EDICION 1 | NIVEL DE REVISION N/A | PAGINA 3 de 5 |
|---------------------|--------------|--------------------------|------------------|

| | | |
|-----------|---------|-------------|
| CODIGO | EDICION | N. REVISION |
| AC-FO-003 | 1 | N/A |

acuerdo al plan de calidad y/o a las instrucciones de inspección que apliquen. Los resultados de la reinspección deben quedar registrados en el formato "Reinspecciones", [Anexo "C"](#).

Se debe llevar un análisis estadístico de los retrabajos realizados y generar un plan de reducción, aplicando el Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, Código AC-01-005 en el caso de que una misma actividad del proyecto sea reportada por lo menos tres veces como no conforme.

5.4.2. Aceptar con ó sin correcciones previa aceptación del cliente.

Se puede aceptar con ó sin correcciones, previa aceptación del cliente, documentándose esta por medio de una solicitud, y teniendo evidencia de la aceptación del cliente. El Gerente de Proyecto debe solicitar al cliente dicha aceptación.

5.4.3. Desechar.

Si la disposición final es desecho, se procede a desechar completamente la actividad del proyecto no conforme, teniendo que desarrollar nuevamente la actividad del proyecto.

Para el caso de bienes y/o servicios adquiridos que resulten no conformes la única disposición final será desecho (rechazo). La disposición final del producto no conforme se debe registrar en el formato "Control de Producto no conforme", [Anexo "A"](#).

Cuando se presente una queja del cliente hacia el servicio proporcionado por **DTP Consultores** se le dará solución por medio de una acción correctiva aplicada a servicio no conforme en base al Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, Código AC-01-005.

6. Referencias.

6.1. Manual de calidad, Código AC-MAC-001.

6.2. Procedimiento maestro para elaborar procedimientos, Código AC-01-001.

6.3. Procedimiento de control de documentos y datos, Código AC-01-002.

7. Anexos.

| Anexo | Descripción | Código |
|--------------|---|---------------|
| A | Control de producto no conforme | AC-FO-009 |
| B | Instrucción de retrabajo | AC-FO-011 |
| C | Reinspecciones | AC-FO-012 |

| CODIGO | EDICION | NIVEL DE REVISION | PAGINA |
|---------------|----------------|--------------------------|---------------|
| AC-01-004 | 1 | N/A | 4 de 5 |

| CODIGO | EDICION | N. REVISION |
|---------------|----------------|--------------------|
| AC-FO-003 | 1 | N/A |

8. Registros de calidad.

| Descripción | Código |
|---------------------------------|---------------|
| Control de producto no conforme | AC-FO-009 |
| Instrucción de retrabajo | AC-FO-011 |
| Reinspecciones | AC-FO-012 |

9. Distribución.

Este procedimiento debe distribuirse en forma controlada, con acuse de recibo al Director General y a todos los Gerentes de **DTP Consultores**.

| | | | |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|
| CODIGO AC-01-004 | EDICION 1 | NIVEL DE REVISION N/A | PAGINA 5 de 5 |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------------|

| | | |
|---------------|----------------|--------------------|
| CODIGO | EDICION | N. REVISION |
| AC-FO-003 | 1 | N/A |



Estudios • Proyectos • Supervisión •
Certificación

REINSPECCIONES

| CODIGO | EDICION | N. REVISION |
|-----------|---------|-------------|
| AC-FO-012 | 1 | N/A |