

TR-SGI-PR-04

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO

Y/O SERVICIO NO CONFORME

Fecha de emisión: 13-Mayo-2025

Elaboró:	Ing. Cristina de la Luz Mtz. Flores	Revisó:	Ing. Jorge Álvarez Rivera
Puesto:	Gerente QHSE	Puesto:	Gerente de Operaciones
Firma:		Firma:	
Aprobó:	Ing. Otoniel Arévalo Hernández		
Puesto:	Director General		
Firma:			

Contenido

1.0	OBJETIVO.....	3
2.0	ALCANCE.....	3
3.0	POLÍTICA.....	3
4.0	DEFINICIONES.....	5
5.0	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
6.0	RESPONSABILIDADES.....	6
7.0	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL.....	6
8.0	DESARROLLO.....	6
9.0	REGISTROS.....	8
10.0	ANEXOS.....	8
11.0	REVISIÓN Y CAMBIOS.....	8

1.0 OBJETIVO.

1.1 Establecer los mecanismos para identificar, controlar y dar seguimiento al Producto y/o Servicio No Conforme.

2.0 ALCANCE.

2.1 Aplica a los productos y/o Servicios que No son conformes con los requisitos aplicables.

3.0 POLÍTICA.

3.1 El responsable de proceso/área, así como sus clientes determinan los criterios para la identificación de Producto y/o Servicio No Conforme.

3.2 Los criterios para la identificación de Producto y/o Servicio No Conforme son congruentes con la verificación de los criterios previstos. La identificación de Producto y/o Servicio No Conforme es realizada por:

- El personal responsable su verificación con anterioridad a su entrega.
- El usuario interno del producto y/o servicio durante la recepción o revisión de los requisitos, o durante el desarrollo de las actividades intermedias.
- El auditor, o
- El cliente externo.

3.3 Cuando por su naturaleza el Producto y/o Servicio No Conforme, no pueda ser etiquetado o sellado como “No Conforme” o no pueda ser segregado, se registra esta situación en el formato Producto y/o Servicio No Conforme (TR-SGI-PR-04-FOR-001), y su descripción aporta todos los elementos que permitan su correcta identificación.

3.4 El destino del Producto y/o Servicio No Conforme es definido por las áreas que los hayan generado, considerando su relevancia como evidencia del mejoramiento de la calidad. Se recomienda el resguardo temporal cuando la No Conformidad haya dado lugar a la segregación del Producto o suspensión del servicio, así como a la aplicación de acciones correctivas.

3.5 La liberación o aceptación bajo concesión de un Producto y/o Servicio No Conforme lo autorizan el Director General, Gerente de Operaciones, Gerente de QHSE y responsables de las áreas emisora y receptora, en el que esta última declare conocer en que consiste la No Conformidad y aceptar sus consecuencias o implicaciones, en tanto

aquella se comprometa a no repetir en lo sucesivo la No Conformidad. Si la situación que motivó la aplicación de tal concesión persiste, se considerará la implantación de acciones correctivas para controlar dicha situación.

3.6 La liberación o aceptación bajo concesión se documenta mediante minuta indicando como mínimo los antecedentes, justificación y constancia de los acuerdos tomados por ambas partes. Se establecen acciones correctivas para el manejo de Producto y/o Servicio No Conforme, cuando así lo amerite el impacto en la calidad, seguridad y salud en el trabajo y/o ambiente del producto generado o servicio proporcionado.

3.7 Cuando el área generadora justifique la improcedencia de la No Conformidad, y los criterios de aceptación son confusos o no existen, los encargados del área generadora y la que detecta se reúnen para evaluar los criterios de entrega y aceptación y tomar las acciones necesarias para asegurar no incurrir nuevamente en la situación que dio origen.

3.8 Si la No Conformidad es causa del proveedor externo, TRUEPECT, negociará los términos para corregir, remediar o reparar las consecuencias de la No Conformidad.

3.9 Cuando la No Conformidad se detecta una vez entregado el producto y/o servicio final al Cliente, a TRUEPECT, la persona que detecta debe informar a su jefe inmediato y así consecutivamente hasta Dirección General, Gerencia de Operaciones y Gerente QHSE. Esto, para determinar las consecuencias acciones a seguir, así como implementarlas para garantizar la no recurrencia de la No Conformidad.

3.10 Es responsabilidad del área que detecta dar el seguimiento y evaluar las acciones emprendidas por el área generadora.

3.11 Mantener actualizada permanentemente el Seguimiento al Producto y/o Servicio No Conforme el cual contiene información referente al estado actualizado del proceso Producto y/o Servicio No Conforme (TR-SGI-PR-04-FOR-001).

3.12 Solicitar información cuando menos una vez a la semana a los responsables del control del estado de las acciones no concluida a fin de mantener actualizados los datos en el seguimiento al Producto y/o Servicio No Conforme y cerrar acciones una vez más completadas.

3.13 Informar mensualmente y/o cuando se presente a Dirección General, Gerencia Operativa y Gerente QHSE del seguimiento del Producto y/o Servicio No Conforme de las áreas a su cargo.

Informar Mensualmente y/o cuando se presente a Dirección General el seguimiento de Producto y/o Servicio No Conforme de todas las áreas.

4.0 DEFINICIONES.

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

Defecto: El uso previsto tal como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionado por el proveedor, como, por ejemplo, instrucciones de funcionamiento.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. Una no conformidad tiene características que deben ser especificadas al momento de describirlas:

- Fecha o periodo de ocurrencia.
- Descripción de la afectación.
- Área afectada.
- Área generadora.
- Documento de referencia.
- Registro o evidencia.

Producto: Resultado de un proceso. Los productos se dividen en cuatro categorías: servicios, software (programas de computador, información, etc.), hardware y materiales procesados.

PNC: Producto No Conforme.

Reclasificación: Variación de la clase de un Producto No Conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los originales.

Reparación: Acción tomada sobre un Producto y/o Servicio No Conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista sin necesidad de iniciar nuevamente el proceso que le dio origen.

5.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

ISO 9001 NUM. 10.2;10.3 5TA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
ISO 14001 NUM. 10.2;10.3 3RA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.
ISO 45001 NUM. 10.2;10.3 1RA ED. 2018:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

6.0 RESPONSABILIDADES.

- 6.1 Es responsabilidad de Dirección General asignar los recursos necesarios para el debido funcionamiento de este procedimiento del Sistema de Gestión Integral.
- 6.2 Es responsabilidad del Gerente de QHSE revisar este procedimiento, sus actualizaciones, mejoras y asegurar el cumplimiento.
- 6.3 Es responsabilidad del Gerente de QHSE, de identificar, controlar y dar seguimiento al cierre de los productos y/o servicios no conforme detectados, para evitar su recurrencia y minimizar su impacto en las operaciones o servicios prestados al cliente.
- 6.4 Es responsabilidad del personal que haya detectado el PNC informar al departamento de QHSE para dar seguimiento y cierre.

7.0 SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL.

- 7.1 Cuando se detecte en el área de operaciones, el personal operativo debe verificar e identificar los posibles riesgos a los que puede estar expuesto durante el seguimiento del PNC y/o los diferentes departamentos /áreas que interfieren.

8.0 DESARROLLO.

Responsable	Actividad
Responsable del proceso/Usuarios	Detección del producto y/o servicio no conforme (PNC)

	<p>Se detecta el producto y/o servicio que no cumple con las especificaciones establecidas, esta se puede presentar en las revisiones efectuadas o por notificación del personal operativo, administrativo o clientes.</p> <p>El responsable de proceso/usuario debe informar al Gerente de QHSE sobre el producto o servicio no conforme detectado.</p> <p>En el caso de que se detecte o se sospeche de alguna irregularidad (no conformidad) en equipos de medición, se deberá detener la actividad en curso, para evitar mediciones no aptas para la operación (referencia TR-ALM-PR-01-IT-01 Instrucción técnica de verificación y calibración de equipos numeral 6.3.2).</p> <p>En caso de que el tiempo de ejecución o entrega del servicio se vea afectado, se deberá notificar al cliente.</p>
Gerente de QHSE, responsable de proceso o Usuarios	<p>Registro del producto y/o servicio no conforme (PNC)</p>
	<p>El responsable de Proceso/Usuario en conjunto con las áreas o personal que lo detecta y Gerente de QHSE, registran el producto y/o servicio no conforme TR-SGI-PR-04-FOR-001, en el que participa el área detectora y el área generadora para su llenado.</p> <p>Se determinan las acciones a implementar, estas acciones pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para reparación, re proceso, reclasificación, implementación, mejora, entre otros. • Liberación por una autorización por una autoridad competente o en su caso el cliente • Acciones para impedir su uso original o para el desecho.
Gerente de QHSE, responsable de proceso o Usuarios	<p>Determinar Acciones</p>
	<p>El Gerente de QHSE, (responsable de proceso/Usuario) área detectora y área generadora determinan las acciones para del producto y/o servicio para eliminar la no conformidad en el registro TR-SGI-PR-04-FOR-001.</p>
Gerente de QHSE	<p>Verificación de la conformidad del producto y/o servicio.</p>
	<p>El Gerente de QHSE es el responsable de verificar y dar seguimiento al cierre de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad del producto y/o servicio.</p> <p>Verifica que el producto y/o servicio cumpla con los requisitos establecidos en el registro Producto y/o Servicio No Conforme SGI-PR-04-FOR-001.</p>

	Informa a los involucrados sobre la aplicación de las acciones, los resultados obtenidos y en su caso la conformidad de la recopilación de los registros que demuestran dicha conformidad de su cierre.
--	---

9.0 REGISTROS.

TR-SGI-PR-04-FOR-001	Producto y/o Servicio No Conforme.
----------------------	------------------------------------

10.0 ANEXOS.

TR-SGI-PR-05-FOR-001	Reporte de Acción Correctiva y Seguimiento de Mejora.
----------------------	---

11.0 REVISIÓN Y CAMBIOS.

***Este documento debe ser revisado:**

Anualmente	<input checked="" type="checkbox"/>
Cada tres años	<input type="checkbox"/>
Cada dos años	<input type="checkbox"/>
Cada Junta de Revisión de Gerencia	<input type="checkbox"/>
Otro Caso	<input type="checkbox"/>

*Puede requerir una revisión antes si existiera una actualización de la norma de referencia

Historial de Cambios.

Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Autorizó
21/07/2017	00	Edición Inicial	Ing. Jorge Álvarez Rivera	Ing. Otoniel Arévalo H.
01/01/2019	01	Implementación del SGI	Lic. Edith Rojas	Ing. Otoniel Arévalo H.

Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Autorizó
31/08/2023	02	Revisión del SGI, sin cambios	Ing. Roger Gustavo Denegri de Dios	Ing. Otoniel Arévalo H.
31/08/2024	03	Revisión anual. 3.6 Cambio de documentar las NC en oficio a documentarse en minuta para usar los formatos del SGI.	Ing. Cristina de la Luz Martínez Flores	Ing. Otoniel Arévalo H.
13/05/2025	04	Se incluye el punto 8. Desarrollo, página 7 de 9 tercer párrafo lo referente a cuando se detecte equipos de medición con irregularidades.	Ing. Cristina de la Luz Martínez Flores	Ing. Otoniel Arévalo H.