



Control de Producto

No Conforme

CODIGO: PROC-PNC-01

Proceso de Control de Producto No Conforme

1. Objetivo

Establecer las actividades del proceso de control de producto no conforme en cuanto a la detección, identificación, implementación de la mejora para la corrección de servicios no conformes de la Corporación Municipal de Lo Prado, con el fin de obtener una gestión de calidad para la institución.

2. Alcances

Aplica a los procesos que permiten detectar una no conformidad como es el caso de los procesos incluidos en el alcance del SGC.

3. Términos y Definiciones

Concepto	Definición
Producto no Conforme (PNC)	Es aquel producto o servicio que presta la Corporación Municipal de Lo Prado que no cumpla con los criterios solicitados por el cliente/usuario.
Acción Correctiva	Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta vuelva a ocurrir
Acción Preventiva	Acción encaminada a eliminar las causas de no conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

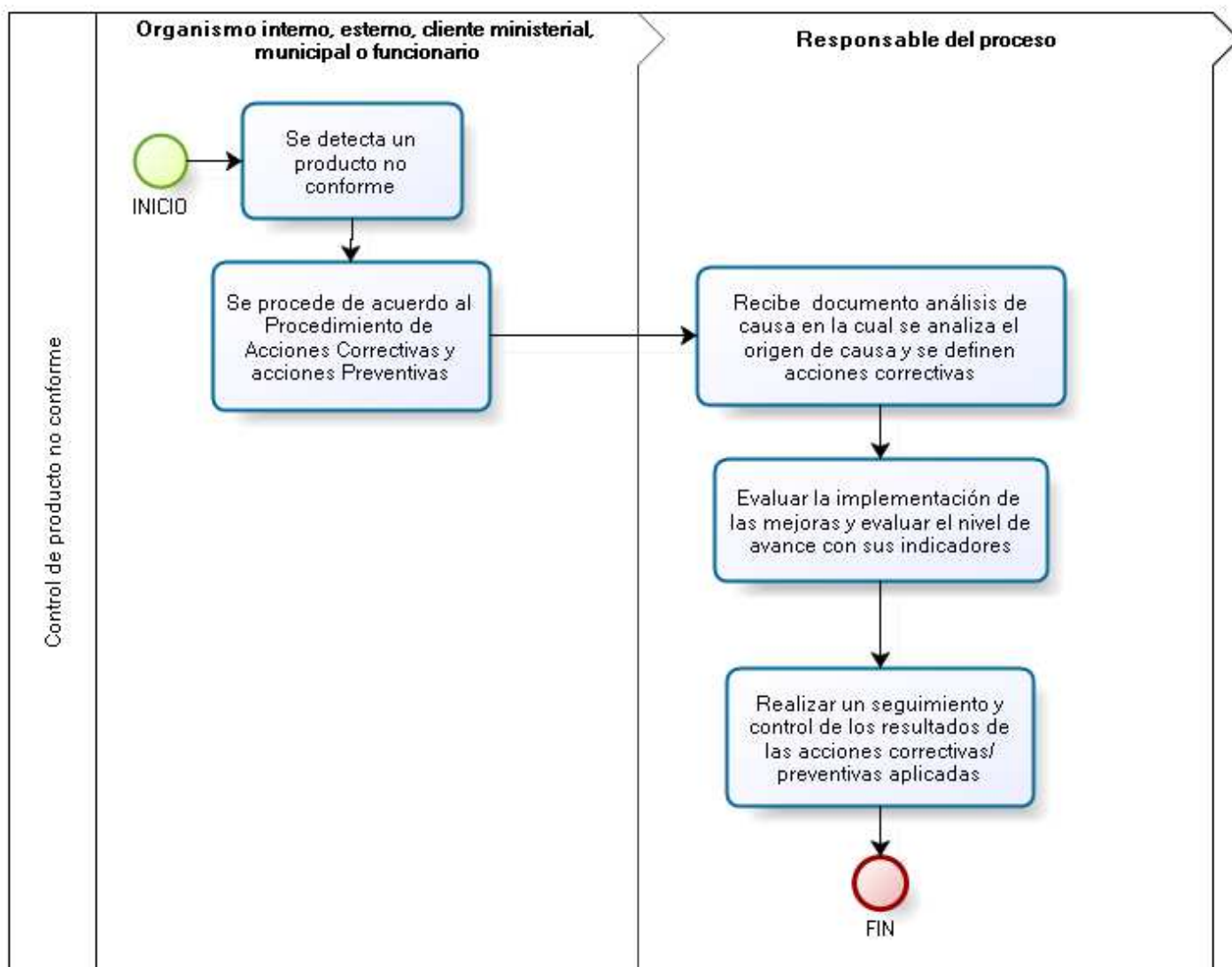
SG	Secretario General
NC	No conformidad
ITNC	Informe de Tratamiento No Conformidades
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
RDSGC	Representante de la Dirección del SGC
RSGC	Responsable del SGC
RP	Responsable de Proceso
CMLP	Corporación Municipal de lo Prado

4. Funciones y Responsabilidades

RP

- Determinar las causas de los defectos de los INC y no conformidades de procesos.
- Implementar Acciones Correctivas/preventivas en la resolución de las solicitudes.
- Seguimiento y control a las acciones correctivas /preventivas
- Tratar los PNC de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.

5. Flujo de proceso



6. Proceso de Control de producto no conforme

Etapa	Descripción	Evidencia
1	<p>Declaración del Producto No Conforme: El producto no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución del proceso por el personal involucrado, los clientes (quejas o reclamos), como resultado de una auditoría o de la revisión por la Dirección.</p> <p>Cuando el Producto No Conforme es detectado en la generación del producto, los Responsables de Proceso registran lo ocurrido en la "Matriz de Control de Producto No Conforme", trimestralmente analizan el registro y deciden si amerita una Acción Correctiva o Preventiva. Si el producto no conforme es detectado por el Cliente Externo o cuando se le ha dado uso, obligatoriamente se levanta una Acción Correctiva, y se procede de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y acciones Preventivas (PROC-ACP-01), ya que representa una No Conformidad para el sistema.</p> <p>Se entenderá por producto No Conforme los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Formulación Presupuestaria:</u> <p>Los tipos de fallas o PNC referidos a la Formulación Presupuestaria, tanto en la entrega del producto final como en las etapas previas a su entrega pueden ser las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Errores de coherencia entre las estimaciones. • Errores en el cálculo sobre las estimaciones de ingresos 	<p>Informe de Tratamiento de No Conformidad</p>

* Quejas o reclamos de Clientes frente a rendiciones entregadas.

Tratamiento a aplicar al Producto No Conforme:

* Corrección

* Entrega con autorización del cliente o autoridad del Servicio

- Rendiciones Municipales, Salud y Educación:

Los tipos de fallas o PNC referidos a las rendiciones, tanto en la entrega del producto final como en las etapas previas a su entrega (rendición con antecedentes recopilados por sectorialista para su revisión), pueden ser las siguientes:

* Fallas de coherencia, Contenido incompleto y Errores de cálculo.

* Quejas o reclamos de Clientes frente a rendiciones entregadas.

Tratamiento a aplicar al Producto No Conforme:

* Corrección

* Entrega con autorización del cliente o autoridad del Servicio

Procesos de Mantenición

Los tipos de fallas o PNC pueden ser las siguientes:

* Trabajos de mantención no recepcionados conformes por el cliente .

Tratamiento a aplicar al Producto No Conforme:

* Corrección

* Entrega con autorización del cliente o autoridad del Servicio

Informática

Los tipos de fallas o PNC pueden ser las siguientes:

* Trabajos de mantención no recepcionados conformes por el cliente .

Tratamiento a aplicar al Producto No Conforme:

* Corrección

* Entrega con autorización del cliente o autoridad del Servicio

Compras

Los tipos de fallas o PNC pueden ser las siguientes:

* Compras sin las especificaciones técnicas solicitadas por el cliente interno de la Corporación Municipal de Lo Prado

Tratamiento a aplicar al Producto No Conforme:

* Corrección

* Entrega con autorización del cliente o autoridad del Servicio

Recursos Humanos

Se considerará como PNC:

* Carpeta de Trabajador desactualizadas.

* Errores de Coherencia en la Solicitud de Contrato.

* Quejas o reclamos de Clientes frente a la capacitación no

	<p>efectiva en los funcionarios.</p> <p>Tratamiento a aplicar al Producto No Conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Corrección * Entrega con autorización del cliente o autoridad del Servicio 	
2	<p>Aplicación de la técnica de análisis de causa: En que caso de que los errores en un procesos sean permanentes en el tiempo se entrega al responsable del proceso el documento análisis de causa en la cual se analiza el origen de causa y se definen acciones correctivas o preventivas según sea el caso establecido en el manual de acciones correctivas y preventivas.</p>	<p>Análisis de causa de la No Conformidad</p>
3	<p>Evaluar la Implementación de las mejoras: Evaluar la implementación de las mejoras y evaluar el nivel de avance con sus indicadores de desempeño.</p>	<p>Seguimientos a las acciones correctiva y preventivas</p>
4	<p>Control y seguimiento de las acciones correctivas /preventivas: el responsable del proceso es el encargado de realizar un seguimiento y control de los resultados de las acciones correctivas/ preventivas aplicadas.</p>	<p>Matriz de seguimiento de acciones correctivas y preventivas</p>

7. Control de registros

Identificación	Indexación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Informe Tratamiento de No conforme	Nombre	Carpeta del SGC digital	Respaldo computacional	Nombre	anual	Carpeta digital obsoleto del SGC
Análisis de causa de las no conformidades	Nombre	Carpeta del SGC digital	Respaldo computacional	Nombre	anual	Carpeta digital obsoleto del SGC
Informe Seguimiento de las acciones Correctivas y Preventivas a las No conformidades	Nombre	Carpeta del SGC digital	Respaldo computacional	Nombre	anual	Carpeta digital obsoleto del SGC
Matriz de Seguimiento de las acciones Correctivas y Preventivas a las No conformidades	Nombre	Computador del Responsable del SGC	Sistema computacional de respaldo	Nombre	anual	Carpeta digital obsoleto

8. Registros de Modificaciones

Fecha Modificaciones	Responsable	Fecha de aprobación de las modificaciones	responsable	Fecha de la implementación de la modificación	Responsable
06.01.2012	Responsable del proceso	06.01.2012	Secretario General	06.01.2012	Representante de la Dirección
Nombre	Myrna Videla		Maximiliano Ríos		Patricio Vergara

Firmas de los responsables.				
------------------------------------	--	--	--	--

9. Indicadores de Cumplimiento

INDICADORES	DESCRIPCIÓN	META
Número de Productos No conformes tratados	Número de Producto No Conforme tratados	100

10.Referencia y anexo

Ref.1: PROC-ACP-1 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

Anexo: No aplica.