

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES Y LIBERACIÓN DE SERVICIOS		
	Aprobado Por: Jaime Lopez Gracia Gerente General	Fecha: 19/04/2017	Código: P-10-SIG-C-03 Versión: 01

1. OBJETIVO

Identificar y controlar el Producto o Servicio no conforme con los requisitos establecidos, con el fin de prevenir su uso y/o entrega no intencionada, los cuales dependiendo de su estado serán identificados y separados temporal o definitivamente, en base a la disposición emitida por la organización y cuando sea aplicable por el cliente.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación y conocimiento de todo el personal de personal de SATEL PERÚ S.A.C.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- A. Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- B. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- C. Producto o Servicio No Conforme (PNC):** Producto o Servicio que no cumple con los requisitos especificados.
- D. Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto, o cualquier otra situación indeseable existente.
- E. Reparación:** Acción tomada sobre un Producto o Servicio no conforme para convertirlo en aceptable para cumplir los requisitos.
- F. Liberación del Servicio:** Autorización para utilizar o liberar un Servicio que es conforme con los requisitos establecidos.
- G. Reclasificación:** Variación de la clase de un Producto o Servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.
- H. Coordinador del proyecto:** Personal de SATEL PERÚ S.A.C. designado a supervisar la ejecución en campo de un proyecto fuera de las instalaciones de la organización.

4. RESPONSABILIDADES

4.1.1 Gerente General

- Responsable de la aprobación y exigir el cumplimiento del presente procedimiento.

4.1.2 Coordinador del SGC/ Coordinador SHE

- Responsable de la elaboración, difusión y control del cumplimiento del presente procedimiento.

4.1.3 Coordinadores del proyecto.

- Responsables de cumplir con las directivas establecidas en el presente documento.

5. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO

5.1. Identificación del Producto o Servicio No Conforme:

- 5.1.1** Cualquier integrante de la organización puede identificar un posible Producto o Servicio no conforme durante o finalizado los procesos.

5.1.2 Todo reporte de No conformidad de Producto o Servicio detectada en todo transcurso del proyecto por inspección del Coordinador de Proyecto o inspección por parte del cliente, es canalizada por el Coordinador de Proyecto, quién ingresa en el **Control de Producto o Servicio No Conforme** Los costos involucrados, los posibles daños tanto personales como materiales y el retraso que generó la No Conformidad.

Proceso	Personal que detecta el PNC	¿Quién realiza el Reporte?	¿Quién Canaliza?	¿Quién toma acción?	Responsable de garantizar el levantamiento de acciones.
Proyectos	Coordinador del proyecto / Coordinador de calidad/ Coordinador de HSE/ Cualquier persona de la empresa que está involucrado en el proyecto.	El Coordinador del proyecto genera el Control de Producto o Servicio No Conforme indicando de manera sencilla, detallada y clara la descripción y análisis de la causa que ocasionó dicho Hallazgo.	El Coordinador de proyectos Con copia: Coordinador de Calidad.	Coordinador de Proyectos Involucrados	Coordinador de Proyectos.
Compras	Responsable de Compras.	Personal que detecta la No conformidad de proveedor genera el Control de Producto o Servicio No Conforme , indicando de manera sencilla, detallada y clara la descripción el hallazgo.	Coordinador de Calidad / Coordinador de HSE	Involucrados (Proveedor/ compras/ Almacén/ Control de Calidad).	Responsable de compras.

5.2. Determinación de la causas y Plan de acción del Producto o Servicio No conforme:

5.2.1 El Coordinador de Proyecto en coordinación con involucrados analizan la situación del PNC, registran las acciones inmediatas, responsables, fechas de inicio y fin de ejecución en el registro **Control de Producto o Servicio No Conforme (P-10-SIG-C-03-R01)**.

5.2.2 El Coordinador de proyectos, envía a los involucrados el **Control de Producto o Servicio No Conforme (P-10-SIG-C-03-R01)**, con copia al coordinador de calidad para su análisis de reportes de No conformidades del mes.

5.3. Ejecución de Plan de Acción del Producto o Servicio No conforme:

5.3.1 Finalizada la fecha de ejecución el Coordinador de proyectos, firma el levantamiento de la No conformidad y envía el documento al coordinador de gestión de la calidad y administrador para su Visto bueno.

5.4. Verificación de la eficacia del Producto o Servicio No conforme.

5.4.1 Cuando el Producto o Servicio no conforme genere requerimientos de recursos (monetarias, personal), se aplicará el **Procedimiento Solicitud de acciones**

correctivas y preventivas, con la finalidad de desarrollar acciones correctivas inmediatas.

5.4.2 También se aplicará el Procedimiento Solicitud de acciones correctivas y preventivas cuando tome más de 1 día en solucionar la no conformidad.

5.5. Reporte de Producto o Servicios No conformes del Proveedor.

5.5.1 Persona que detecte una No conformidad que proviene del proveedor, debe de registrar **Control de Producto o Servicio No Conforme (P-10-SIG-C-03-R01)** y ser canalizado por el proceso de Compras o Coordinador de Proyectos o Coordinador de Calidad o Coordinador de SHE para su tratamiento, así mismo la verificación de implementación y medición de eficacia de dichas acciones será analizada por el Coordinador de Proyectos.

5.6. Liberación de Servicios

5.6.1 La liberación de servicios se realiza cuando el cliente esté conforme con los requisitos establecidos, el cliente realizará la conformidad por correo electrónico o por documento dado por el cliente donde se demuestra su conformidad por el servicio.

6. REGISTROS

a. Registro 01: P-10-SIG-C-03-R01 Control de producto o servicio no conforme

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

Modificaciones con respecto a la versión anterior			
Versión	Ítem de cambio	Descripción de la modificación	Fecha de cambio
---	---	---	---