

## **Procedimiento**

### **“Control de Producto No Conforme”**

Elaboró

---

Lic. Alan Ríos Fajardo

Revisó

---

Ing. Bonifacio Pong Uzcanga

Aprobó

---

Ing. Francisco Ríos Maldonado

<b>Datos de Control</b>	<b>PR-AL-02</b>
Copias asignadas a:	Fecha de emisión: 12-10-2012
Puesto:	No. De Copia:

<b>Procedimiento</b>	N.C.	PR-AL-02
<b>“Control de Producto No Conforme”</b>	FECHA	12-10-2012
	VERSION	01
	PÁGINA	2 DE 9

## **1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

## **2. OBJETIVO**

## **3. ALCANCE**

## **4. REFERENCIA**

## **5. DEFINICIONES**

## **6. RESPONSABILIDADES**

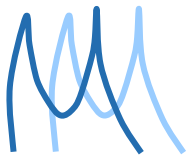
## **7. METODO**

### **7.1. DIAGRAMA DE FLUJO**

### **7.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

## **8. REGISTRO**

## **9. ANEXO**



<b>Procedimiento</b>	N.C.	PR-AL-02
<b>“Control de Producto No Conforme”</b>	FECHA	12-10-2012
	VERSION	01
	PÁGINA	3 DE 9

## 1.- HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. de Página	Descripción del cambio	No. De Revisión
3, 6, 7, 8	Se simplifica el Procedimiento. Para agilizar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, se incluye la facultad de resolver las No Conformidades conforme a los demás procedimientos del Sistema, antes de dar trámite a este Procedimiento. Se elimina la distinción entre No Conformidades Internas y No Conformidades del cliente.	01

<b>Procedimiento</b>	N.C.	PR-AL-02
<b>“Control de Producto No Conforme”</b>	FECHA	12-10-2012
	VERSION	01
	PÁGINA	4 DE 9

## 2.- OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer un sistema que controle los productos no conformes con los requisitos especificados para evitar su utilización o entrega no intencionada.

## 3.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los productos de Mogel Fluidos, S.A. de C.V. que no cumplan con los requisitos especificados.

## 4.- REFERENCIAS

Manual de Calidad de Mogel Fluidos, S.A. de C.V., sección **capítulo 8.3. Control de Producto No Conforme.**

## 5.- DEFINICIONES

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Concesión:** Autorización escrita por parte del cliente para la utilización o la entrega del producto no conforme.

**Acción inmediata:** Acción tomada sobre el producto no conforme para subsanar la no conformidad.

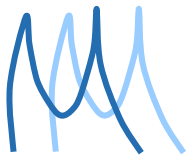
## 6.- RESPONSABILIDADES

### Almacén / Laboratorio

- Identificar las no conformidades en la comercialización de los productos a entregar.
- Identificar no conformidades internas.
- Tomar acciones necesarias para impedir el uso o aplicación originalmente destinada para el Producto No Conforme.

### Departamento de Ventas

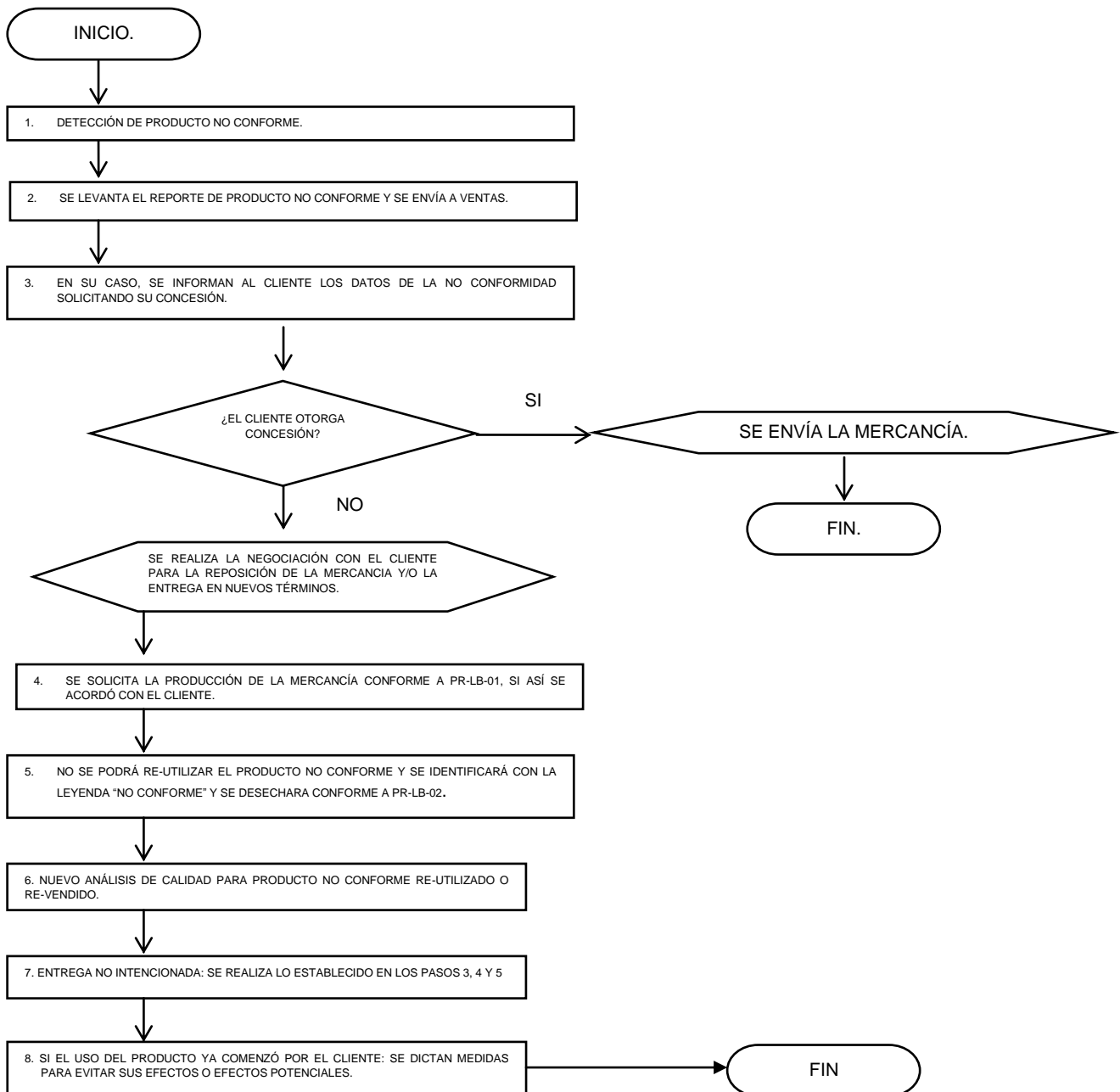
- Decidir destino final en la recepción de material para productos no conformes.
- Decidir destino final de las reclamaciones del cliente.
- Negociar con el cliente las concesiones.
- Archivo de las no conformidades, informes de incidencias y planes de acción.
- Tomar acciones tendientes a evitar los efectos o efectos potenciales cuando se detecta un Producto No Conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

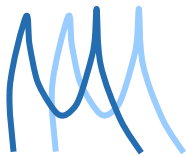


<b>Procedimiento</b>  <b>“Control de Producto No Conforme”</b>	N.C.	PR-AL-02
	FECHA	12-10-2012
	VERSION	01
	PÁGINA	5 DE 9

## 7.- METODO

### 7.1. DIAGRAMA DE FLUJO

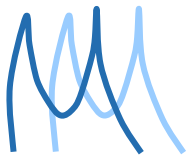




<b>Procedimiento</b>  <b>“Control de Producto No Conforme”</b>	N.C.	PR-AL-02
	FECHA	12-10-2012
	VERSION	01
	PÁGINA	7 DE 9

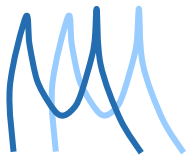
## 7.2 Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción	Registro/ docto. de referencia
1	Almacén / Laboratorio	<p>Las áreas de Almacén y Laboratorio serán las encargadas de detectar no conformidades en los lotes de productos de Mogel Fluidos, S.A. de C.V.</p> <p>Estas áreas serán las encargadas de analizar el incumplimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Si el incumplimiento se puede solucionar de acuerdo a los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad antes de proceder a poner en marcha este Procedimiento, se procede de conformidad y se continúa con los procesos.</li><li>Si la calidad del producto resulta inaceptable o indeterminada, se documentará el incumplimiento y se procederá conforme a lo establecido en este Procedimiento.</li></ol> <p>Las no conformidades pueden detectarse por el Almacén al momento de llevar a cabo la revisión física, mezcla, embalaje, empaquetado, etiquetado, entarimado y manejo dentro del Almacén y/o el vehículo para su transporte al cliente. Lo anterior conforme a PR-LB-01 “General de Producción”.</p> <p>Las no conformidades internas pueden detectarse por el Laboratorio al momento de llevar a cabo el análisis de muestras de productos conforme a PR-LB-02 “General de Laboratorio”.</p> <p>Todos aquellos productos sin identificación o dudosos que estén en Almacén se consideran como producto no conforme y el personal de almacén tiene la obligación de tratarlos como tal.</p>	PR-LB-01 General de Producción  PR-LB-02 General de Laboratorio
2	Almacén / Laboratorio	<p>Si se detecta una no conformidad de producto, las áreas de Laboratorio y Almacén levantarán un Reporte de Producto No Conforme y lo enviarán por correo electrónico al Departamento de Ventas. En este reporte, los Departamentos de Almacén y Laboratorio deberán establecer las medidas a tomar para evitar el uso al que estaba originalmente destinado el Producto No Conforme.</p>	FO-AL-05 Reporte de Producto No Conforme
3	Departamento de Ventas	<p>En caso de que aparezca una no conformidad interna menor cuyo destino pudiera ser el de aceptación previa concesión del cliente, el Departamento de Ventas comunica al cliente por escrito los datos de forma detallada (motivo de la no conformidad, cantidad y/o tiempo de concesión solicitado).</p> <p>Si el cliente no otorga su concesión, el Departamento de Ventas deberá negociar con el cliente la reposición de la mercancía y/o los nuevos términos para surtir el pedido.</p> <p>Si el cliente otorga concesión – Se envía la mercancía y FIN del Procedimiento.</p>	



<b>Procedimiento</b>	N.C.	PR-AL-02
<b>“Control de Producto No Conforme”</b>	FECHA	12-10-2012
	VERSION	01
	PÁGINA	8 DE 9

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Registro/ docto. de referencia</b>
4	Departamento de Ventas	El Departamento de Ventas solicitará la producción de nueva mercancía conforme a PR-LB-01 “General de Producción” para reponer el Producto No Conforme si así lo acordó con el cliente.	PR-LB-01 General de Producción
5	Almacén / Laboratorio	El Producto No Conforme que no pueda re-utilizarse o venderse bajo otro tipo de especificaciones o precio, deberá identificarse con la leyenda “NO CONFORME” y desecharse tomando en cuenta que, si se trata de un residuo peligroso, deberá estarse a lo establecido en PR-LB-02 “General de Laboratorio”. De lo contrario, el área de Almacén gestionará el retiro y destrucción del Producto No Conforme del Almacén.	PR-LB-02 General de Laboratorio
6	Laboratorio	Si el Producto No Conforme es re-utilizado o vendido bajo otro tipo de especificaciones o precio, deberá someterse a un nuevo análisis de calidad conforme a PR-LB-02 “General de Laboratorio”.	PR-LB-02 General de Laboratorio
7	Cliente / Departamento de Ventas	En caso de que un Producto No Conforme sea entregado sin intención en las instalaciones del cliente, se deberá llevar a cabo lo establecido en los Paso 3, 4 y 5 del apartado “A” este Procedimiento (obtener la concesión del cliente y/o negociar nuevos términos para surtir el pedido, solicitar la producción de nueva mercancía y, en caso de que el producto no pueda re-utilizarse o venderse, proceder a su destrucción o retiro de las instalaciones del cliente).	
8	Departamento de Ventas / Laboratorio	Si el <b>uso</b> del Producto No Conforme por el cliente ya ha empezado, el Departamento de Laboratorio dictará las medidas para evitar sus efectos o efectos potenciales. Estas medidas serán enviadas por el Departamento de Ventas al cliente y por escrito y, de ser necesario, el personal calificado de Mogel Fluidos, S.A. de C.V. acudirá a las instalaciones del cliente para la implementación de las medidas. Es responsabilidad del Departamento de Ventas dar seguimiento a la implementación de estas medidas hasta su conclusión y de asentar los resultados en FO-AL-05 “Reporte de Producto No Conforme”.	FO-AL-05 Reporte de Producto No Conforme



<b>Procedimiento</b>	<b>N.C.</b>	<b>PR-AL-02</b>
<b>“Control de Producto No Conforme”</b>	<b>FECHA</b>	<b>12-10-2012</b>
	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
	<b>PÁGINA</b>	<b>9 DE 9</b>

#### 8.- Registro

<b>No. Control</b>	<b>Nombre</b>	<b>Responsable de conservarlo</b>	<b>Tiempo de retención</b>	<b>Forma de compilar</b>	<b>ME</b>	<b>Disposición Final</b>
FO-AL-05	Reporte de Producto No Conforme	Almacén / Laboratorio	5 años	Independiente	papel	Dstrucción

<b>No.</b>	<b>Nombre del documento</b>	<b>No. De control</b>
1	Reporte de Producto No Conforme	FO-AL-05



## Anexo 1

### Reporte de Producto No Conforme

Núm. de Control FO-AL-05

#### REPORTE (PARA SER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE LABORATORIO Y ALMACÉN):

Fecha:

Elaboró:

Puesto.:

Producto	Lote	Motivo de la No Conformidad	Medidas a tomar para evitar el uso del Producto No Conforme (Desecho, re-venta, concesión del cliente)

Firma: \_\_\_\_\_

---

#### SEGUIMIENTO (PARA SER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE VENTAS):

Fecha:

Elaboró:

Puesto:

Medidas llevadas a cabo para el Producto No Conforme	Disposición Final del Producto No Conforme

Firma: \_\_\_\_\_