

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: PR-IS-GC-04
	<b>CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Página 1 de 4 Fecha de Revisión: Septiembre 2013
		Versión Vigente: 5

### 1. Objetivo:

Establecer el método de Identificación y Control de producto/servicio previniendo su utilización en el proceso, asegurando que Hospital Civil cumpla con los requerimientos.

### 2. Alcance:

Productos y/o servicios no conforme dentro de los procesos identificados.

### 3. Definiciones:

- Producto no conforme: Incumplimiento al resultado de una y varias de las actividades de un proceso.
- Producto no conforme potencial: Riesgo de un posible incumplimiento de las actividades de un proceso.

### 4. Documentos Aplicables

Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad: Requerimientos.  
 PR-IS-GC-05 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

### 5. Registros Aplicables

FT-IS-GC-13 Solicitud de Acción Correctiva  
 FT-IS-GC-14 Solicitud de Acción Preventiva  
 FT-IS-GC-15 Acción de Mejora  
 FT-IS-GC-16 Avance de Acciones

### 6. Material Utilizado

N/A.

### 7. Responsabilidades

#### Personal del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Detener el uso o entrega de producto / servicio no conforme, registrarlo e informarle al responsable de su área y/o Representante de la Dirección.

#### Responsable del Proceso:

- Tomar la acción para eliminar la no conformidad detectada, autorizar el uso, liberación o aceptación bajo concesión o en su caso pedir al usuario la aceptación del servicio no conforme, o tomar acción para impedir el uso del servicio no conforme.

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	Ing. Jesus Bravo Bermudes Lider Auditor	Dr. Gabriel Amezcua Salazar Representante de la Dirección	Dr. Benjamin Becerra Rguez. Director del Hospital

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: : PR-IS-GC-04
	<b>CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Página 2 de 4 Fecha de Revisión: Septiembre 2013 No. De Revisión: 5

**Es responsabilidad del Representante de la Dirección:**

- Asegurar el cumplimiento de este procedimiento.
- Evaluar el cumplimiento de las acciones tomadas.
- Tomar las acciones correspondientes cuando el resultado o cumplimiento de las acciones no sea el esperado.
- Elaborar un resumen Semestral de No conformidades e informar en las juntas de revisión por la dirección.

**Auditor Interno y Equipo de Auditores:**

- Auxiliar al representante de la Dirección en la aplicación de este procedimiento.

**8. Desarrollo:**

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
8.1	Personal del SGC	Identifica no-conformidades y/o no conformidades potenciales en cualquiera de las etapas del proceso, sobre el desempeño del mismo o del Sistema de Gestión de la Calidad. La identificación de no conformidades y/o no conformidades potenciales puede surgir de las siguientes fuentes de información, sin estar necesariamente limitadas a las mismas: <b>a).</b> - Documentos o Registros de Producto o Servicio fuera del SGC. <b>b).</b> - Desempeño insatisfactorio del proceso o de las operaciones en general. <b>c).</b> - Análisis de los resultados de los indicadores de medición, cuando la tendencia de dicha información no sea favorable. <b>d).</b> - Resultados de Auditorias al SGC.
8.2	Responsable del proceso	Recibe la notificación del producto no conforme y/o producto no conforme potencial, verifica que cumpla los requisitos de una No conformidad y Llena la Solicitud de Correspondiente al Tipo de Hallazgo (Acción Preventiva, Acción Correctiva y/o de Mejora). Ver anexo I ¿Cumple? <b>Si:</b> pasa al punto 8.3 <b>No:</b> Informa verbalmente al Personal del SGC, el motivo de la improcedencia.
8.3		Registra en el formato correspondiente y se remite al PR-IS-GC-05 Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código : PR-IS-GC-04
	<b>CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Página 3 de 4 Fecha de Revisión: Septiembre 2013
		No. De Revisión: 5

## 9. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
0	Septiembre 2004	Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad
1	Enero 2009	Mejora del Procedimiento
2	Octubre 2010	Migración de la Norma Internacional ISO 9001:2008
3	Febrero 2013	Modificación de mejora al Procedimiento
4	Agosto 2013	Modificación al Procedimiento y el Anexo I
5	Septiembre 2013	Modificación al Procedimiento cambio de codificación

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código : PR-IS-GC-04
		Página 4 de 4 Fecha de Revisión: Septiembre 2013
<b>CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>		No. De Revisión: 5

**10. Anexo:  
Anexo I.-**

Ponderación de Hallazgos		
Auditorias	Conclusiones de Auditoria	Formato a Realizar
Internas y Externas	Observación	FT-IS-GC-14 Solicitud de Acción Preventiva
	Mayor	FT-IS-GC-13 Solicitud de Acción Correctiva.
	Menor	FT-IS-GC-13 Solicitud de Acción Correctiva.
	Corrección	Documento probatorio (oficio)

Ponderación de Producto o Servicio No Conforme		
	Tipos de Productos NO Conformes	Formato a Realizar
<b>ACCIONES FUERA DE AUDITORIA</b>	Producto NO conforme:	FT-IS-GC-13 Solicitud de Acción Correctiva.
	Producto no conforme Potencial:	FT-IS-GC-14 Solicitud de Acción Preventiva
	Mejora	FT-IS-GC-15 Acción de Mejora.
	Corrección	Documento probatorio (oficio)

COPIA NO CONTROLADA