

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

VERSION 06
26/07/2010

P- INH-SGC-PNC-01

1. NOMBRE	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
2. OBJETIVOS	El objetivo del presente documento es establecer una metodología para identificar, controlar y prevenir la entrega no intencionada al cliente de productos que no cumplan con sus requisitos, identificar la naturaleza de la no conformidad y dar un tratamiento al producto no conforme, que estén asociados a los requisitos de los Sistemas en Marco Avanzado de acuerdo al modelo ISO 9001:2000
3. ALCANCE	Este procedimiento se aplica a los informes que son parte del Sistema de Gestión de Calidad de los Sistemas PMG en Marco Avanzado del Instituto Nacional de Hidráulica. Este control se aplicará a los informes que no cumplan con algún requisito del PMG.

PROVEEDORES	INSUMOS	PRODUCTOS	CLIENTES
Áreas, Departamento o unidades y Centros de Responsabilidad del Servicio, que entregan información a los Sistemas de Planificación y/o Control de Gestión, y de Auditoría Interna	Informe de Producto No Conforme por: incumplimiento de metas, incumplimiento de plazos, fallas de coherencia, fallas de consistencia y contenido incompleto.	Informe de producto no conforme,	Director
			Áreas, Departamento o unidades y Centros de Responsabilidad del Servicio, que requieren información de los Sistemas de Planificación y/o Control de Gestión, y de Auditoría Interna.

4. DEFINICIONES	
1 Producto no conforme	Aquel producto que se encuentra fuera de las especificaciones establecidas por el Cliente.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
1	Revisión por la dirección. P- INH-SGC-RD-01
2	Norma ISO 9001:2008

6. INDICADORES DE GESTION					
INDICADORES DE GESTION	CRITERIO DE ACEPTACION			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	PROCESO EVALUA
	MALO	REGULAR	BUENO		
Nº de hallazgos de producto no conforme no Controlados, detectados por auditoría de Calidad	5 < IG	0 < IG ≤ 5	IG = 0	Según Plan de Auditorías	

7. CONTROL DE REGISTROS					
ALMACENAMIENTO					
Identificación	Responsable	Tiempo	Medio de Soporte	Lugar Responsable	Disposición
Informe de producto no conforme P-INH-SGC-PNC-01-01	Representante de la Dirección	Permanente	Impreso	Archivo Registro Representante de la Dirección	N/A

8. OBSERVACIONES

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
06	26/07/2010		Se incorporan logos oficiales gobierno
05	12/12/2008	Contro Ide Registros	Se mejoro Redacción
04	29/10/2007		Se modificó detalles de redacción
03	04/01/2007	Se agrega codificación a registro	Se agregó codificación a registro "Informe de Producto no Conforme" en el Control de Registros y diagrama de flujo.
02	27/11/2006	Modifica punto 8 y 9	Se modificó el punto 8 en la descripción del procedimiento, modificándose además el punto 9 de anexos.
01	18/10/2006	Versión Inicial	

DUEÑO DE PROCESO
Representante de la DirecciónREVISADO POR
Coordinador de CalidadAPROBADO POR
Director Ejecutivo

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Versión:06
26/07/2010

P-INH-SGC-PNC-01

ENTRADAS	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLES
Producto No Conforme (PNC): Documentos a devolver por los siguientes motivos: 1) Incumplimiento de metas 2) incumplimientos de plazos 3) Fallas de coherencia 4) Fallas de consistencia 5) Contenido incompleto Informe de Producto No Conforme	INICIO Detección o Identificación del PNC Registro del PNC Devolución al origen Corrección "prioritaria" en origen del PNC Visación prioritaria de la documentación Análisis de PNC FIN	Ante la detección o identificación de un PNC, se realizará el respectivo parte de no conformidad. El PNC debe ser registrado en el "Informe PNC". La corrección de PNC debe tener prioridad sobre las actividades normales del profesional responsable. Una vez corregido, el documento debe ser inmediatamente entregado a la Jefatura correspondiente. El Jefe de cada unidad y/o departamento deberá archivar el documento corregido en el lugar establecido para ello. La recepción del documento corregido debe registrarse en el informe de PNC por el Jefe que corresponda. El tratamiento del PNC deberá dar cuenta si se acepta, rechaza, corrige el mismo con autorización del cliente. El documento corregido debe seguir los procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones preventivas P- INH-SGC-AC/AP-01 y de acuerdo al parte de NO conformidad de este procedimiento y al seguimiento de acciones correctivas y preventivas; conservando los plazos originales. Cuatrimestralmente, el Representante de l Dirección en conjunto con el Auditor líder revisa los registro de PNC y analiza si el Sistema de Gestión de Calidad requiere de acciones correctivas. Este análisis debe ser presentado a la dirección para el proceso de Revisión por la Dirección. Informe de producto No Conforme R-INH-SGC-PNC-01-01 - Evitar reclamos por parte del Cliente - Identificar la naturaleza de la no conformidad y el tratamiento del PNC	Enc de PMG/Jefes de Unidades y/o Departamentos Auditores de Calidad Auditor Líder Enc de PMG/Jefes de Unidades y/o Departamento. Enc de PMG/Jefes de Unidades y/o Departamento. ENC PMG/Jefes de Departamentos/ Centros de responsabilidad Representante de la Dirección

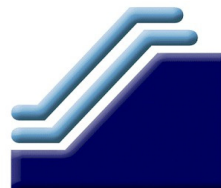
DUÑO DE PROCESO:
Representante Dirección

REVISADO POR:
Coordinador de Calidad

APROBADO POR:
Director Ejecutivo



GOBIERNO DE
CHILE
INSTITUTO NACIONAL
DE HIDRÁULICA



INFORME DE PRODUCTO NO CONFORME
R-INH-SGC-PNC-01-01

PLANILLA PRODUCTO NO CONFORME					
Fecha	Tipo Documento	C.R. / Departamento y/o Unidades	Responsable	Motivo devolución	Fecha retorno

Para registrar el motivo de la devolución se debe colocar 1, 2,3,4,5 según la siguiente tabla:

Motivos
1) Incumplimiento de Metas
2) Incumplimiento de plazos
3) Fallas de coherencia
4) Fallas de consistencia
5) Contenido Incompleto