


| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Código: PR-IS-GC-04 |
| | CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME | 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 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Código: : PR-IS-GC-04 |
| | CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME | 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: a). - Documentos o Registros de Producto o Servicio fuera del SGC. b). - Desempeño insatisfactorio del proceso o de las operaciones en general. c). - Análisis de los resultados de los indicadores de medición, cuando la tendencia de dicha información no sea favorable. d). - 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? Si: pasa al punto 8.3 No: 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

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Código : PR-IS-GC-04 |
| | CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME | 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

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Código : PR-IS-GC-04 |
| | CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME | Página 4 de 4 Fecha de Revisión: Septiembre 2013 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 |
| ACCIONES FUERA DE AUDITORIA | 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