	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 05 Código : P-GG-03 Fecha : 01/06/2021 Página 1 de 3
	SALIDAS NO CONFORMES	

PROPOSITO Y ALCANCE

Establecer lineamientos en OAMI SA., para asegurar que las salidas que no sean conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir el uso o entrega no intencional.

RESPONSABILIDADES

Las Gerencias intermedias o Gerencia General son responsables de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento.

Las Gerencias intermedias o Gerencia General son responsables de liberar las salidas no conformes.

Las Jefaturas, **Asesoría Legal** o Encargados de los distintos procesos son los responsables de identificar y controlar las salidas no conformes para prevenir su uso no intencionado.

ACCIONES Y METODOS

1. Generalidades

Este procedimiento aplica cuando se identifica y se previene de manera controlada el uso o entrega no intencional de salidas no conformes, como parte de la mejora del sistema de gestión de calidad de OAMI S.A.

Una salida no conforme para OAMI S.A. es aquella que no cumple con los requisitos de calidad establecidos en los procesos del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo al D-GG-01, Diagrama General del SGC OAMI. El responsable de cada proceso revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de la liberación o aceptación del mismo.


Cualquier miembro del equipo de trabajo de la organización está facultado para la detección de productos o servicios fuera de las especificaciones establecidas en el sistema de gestión de calidad o en los planes de calidad, así como informar sobre oportunidades de mejora.

Las coberturas otorgadas fuera del procedimiento se registrarán conforme al I-GG-06, Control de Coberturas Otorgadas.

2. Registro de salidas no conforme

El registro de salida no conforme lo puede completar cualquier colaborador de la OAMI S.A., mediante el Formulario F-GG-17, Reporte de Salida No Conforme, dicho formulario es remitido al superior inmediato, quien registra en una planilla F-GG-18, Seguimiento de Salida No Conforme, estableciendo el número consecutivo de Salida No Conforme identificados en el área.

En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 05 Código : P-GG-03 Fecha : 01/06/2021 Página 2 de 3
	SALIDAS NO CONFORMES	

3. Verificación y Autorización.

El superior inmediato verifica el F-GG-17, Reporte de Salida no conforme con la descripción del hallazgo y propone una acción. Luego lo remite a su respectiva Gerencia de Área para que autorice la liberación o no del producto o servicio.

En el caso de tratarse de una Salida no Conforme relacionada a documentaciones legales (Firmas, aclaraciones de firma, recibo de documentos, Declaraciones juradas, Contratos, anexos u otro documento de índole legal) se deberá remitir a Asesoría Legal para su verificación, aceptación o rechazado del Reporte de Salida no Conforme.

De ser rechazada la acción propuesta, se consigna el motivo. Las gerencias intermedias o **Asesoría Legal** podrán establecer la realización de una acción distinta.

En caso de ausencia del superior inmediato el F-GG-17, Reporte de Salida no conforme es remitido directamente a su respectiva Gerencia de Área o, **en caso de documentaciones legales a Asesoría Legal**, para que resuelva sobre la acción a tomar.

En caso de ausencia de la Gerencia Operativa o las gerencias intermedias **o Asesoría Legal**, la Gerencia General será responsable de autorizar la liberación de las salidas no conforme.

Los F-GG-17, Reporte de Salida No Conforme de Atención al Beneficiario y Asesoramiento serán remitidos a la Gerencia Operativa para su liberación, o, **en caso de documentaciones legales a Asesoría Legal**, o en su ausencia a la Gerencia General.


4. Control y seguimiento de salidas no conforme

La Jefatura y/o Encargado de Proceso remite vía correo mensualmente, hasta el 10 de cada mes, a la Encargada de Calidad el F-GG-18, Seguimiento de Salida No Conforme con copia a la Gerencia de Área.

El Equipo de Calidad analiza de forma mensual las salidas no conformes liberadas por sector y cuando considere oportuno (dependiendo de la frecuencia) abre F-GG-20, Solicitud de Mejora de acuerdo al P-GG-04, Acciones de Mejora. En este caso, el control de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido se sigue el procedimiento establecido en P-GG-04, Acciones de Mejora.

El Equipo de Calidad o Gerencia General controla el uso o entrega no intencional de una salida no conforme, siguiendo el procedimiento establecido en P-GG-04, Acciones de Mejora.

En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión : 05 Código : P-GG-03 Fecha : 01/06/2021 Página 3 de 3
	SALIDAS NO CONFORMES	

La corrección, análisis de causas y descripción de la acción de mejora para controlar el uso o entrega no intencional de una salida no conforme, se realiza siguiendo el procedimiento establecido en P-GG-04, Acciones Mejora.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

D-GG-01, Diagrama General del SGC OAMI
 P-GG-04, Acciones de Mejora
 I-GG-06, Control de las Coberturas Otorgadas

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de Retención
F-GG-17, Reporte de Salida No Conforme	Jefes de áreas	3 años
F-GG-18, Seguimiento de Salida No Conforme	Jefes de áreas	3 años
F-GG-20, Solicitud de Mejora	Encargado de Calidad	3 años

Revisado por
Encargado de Control
Documental

Aprobado por
Gerencia General

En caso de ser impreso, adquiere categoría de Copia no Controlada