



INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-SG-PG-05	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 05	
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 11.08.2020 Página 1 de 3	

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

Elaborado o Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Responsable Nacional de Auditorías	Jefe Nacional de Inocuidad Alimentaria	Director General Ejecutivo a.i.: Lic. Carlos Eduardo Balderrama Montero	
 Ing. Agr. María Gracia Poveda Alarcon RESPONSABLE NACIONAL DE PROGRAMAS E INOCUIDAD AGROALIMENTARIA SENASAG - MDRYT	 Ing. Karim Alejandro Mattos Villarreal JEFE NACIONAL INOCUIDAD ALIMENTARIA SENASAG - MDRYT	Fecha: 11/08/2020	Firma:  Lic. Carlos E. Balderrama Montero DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i. SENASAG - MDRYT

Tabla Modificaciones y/o Actualizaciones		
Versión N°	Fecha	Descripción del cambio
0	Noviembre/2012	Creación del Documento
1	Marzo/2014	Cambio de redacción de todo el documento
2	Enero/2015	Modificación del Documento
3	Marzo/2018	Modificaciones en el documento
4	Marzo/2019	Ajuste de cargos de acuerdo a la estructura vigente SENASAG
5	Agosto/2020	Modificaciones en el documento

INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-SG-PG-05	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 05	
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 11.08.2020 Página 2 de 3	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación y control de los productos y/o servicios no conformes.

2. ALCANCE

Se aplica a todo producto y/o servicio no conforme generado en los procesos dentro del alcance del SGC.

3. GLOSARIO


Servicio no conforme	Servicio que no es conforme con los requisitos.
Producto no conforme	Es aquel producto que no cumple con los requisitos especificados

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO ENTRADA

Identificación de Producto o servicio no conforme.

4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

No.	Actividad	Responsable	Descripción
4.1.1	Identificación de producto/servicio no conforme	Clientes, Personal involucrado en el SGC.	<p>Identificar el servicio no conforme a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Quejas de los clientes – Verificaciones realizadas durante las actividades diarias. – Auditorías. – Otros. <p>NOTA: Se puede presentar en cualquier actividad o etapa en el proceso de otorgamiento del Registro Sanitario.</p>
4.1.2	Información del producto/servicio no conforme	Personal involucrado en el SGC.	Se informa sobre el producto/servicio no conforme al Responsable Departamental de la Calidad y registra en el Formulario Producto/Servicio no conforme IA-SG-RE-09, el mismo que debe ser respondido en un plazo máximo de 5 días hábiles.
4.2.3	Identificación de No conformidades	Personal involucrado en el SGC.	<p>Se identificara una No conformidad en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el producto/servicio no conforme es reiterativo por 3 veces o más, se registrara si corresponde la no conformidad en el formulario IA-SG-RE-09. – Cuando el impreso del Certificado de Registro Sanitario le hubiera llegado al cliente con errores.

INOCUIDAD ALIMENTARIA	Código: IA-SG-PG-05	
REGISTRO SANITARIO DE EMPRESAS DEL RUBRO ALIMENTICIO	Versión: 05	
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	Fecha: 11.08.2020 Página 3 de 3	

No.	Actividad	Responsable	Descripción
			<ul style="list-style-type: none"> – Cuando no se hubiera cumplido con el plazo global en la emisión de Registro Sanitario. – Cuando se detecte desviaciones a la aplicación de la normativa vigente. <p>Al identificarse “no conformidades”, se debe proceder a elaborar el plan de acciones correctivas según IA-SG-PG-04 procedimiento de acciones correctivas.</p>

SALIDA DEL PROCEDIMIENTO

Producto/servicio No conforme y No conformidades cerradas.

4.2 CONTROL DEL RIESGO

El Responsable Departamental de Calidad, verificara el cierre oportuno del Producto/servicio no conforme y las No conformidades identificadas.

5. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE
IA-SG-RE-09	Formulario Producto/Servicio no conforme