

1. OBJETIVO	Este procedimiento tiene por objeto asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.
2. ALCANCE	Este procedimiento aplica a todas las salidas de productos y servicios no conformes detectados antes y después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.
3. RESPONSABLES	El Líder del proceso de Gestión de la Calidad. Los responsables y ejecutores de los procesos de prestación de productos y servicios.
4. GLOSARIO	<p>OPORTUNIDAD: Toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora u obtener beneficios de índole económico, social, laboral, calidad, ambiental. Etc.</p> <p>ACCION CORRECTIVA: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir: Fuente: ISO 9000:2014</p> <p>NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito: Fuente: ISO 9000:2014</p> <p>MEJORA: Actividad para aumentar el desempeño. Fuente: ISO 9000:2014</p> <p>MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. . Fuente: ISO 9000:2014</p> <p>DESEMPEÑO: Resultado medible. Fuente: ISO 9000:2014</p> <p>CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características</p>

COPIA NO CONTROLADA

Aprobación: 21/09/2016
Versión: 3.0

	<p>inherentes cumple con los requisitos.</p> <p>PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.</p> <p>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.</p> <p>CONCESION: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados</p> <p>CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito</p> <p>CONTROL DE CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.</p> <p>CORRECCIÓN : Acción tomada para eliminar una no conformidad</p> <p>ESPECIFICACION: Documento que establece los requisitos.</p> <p>NO CONFORME: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>LIBERACIÓN : Autorización para seguir con la siguiente etapa de un proceso.</p> <p>PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.</p>
--	--

	<p>PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan par genera valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.</p> <p>PRODUCTO Y/O SERVICIO. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos</p> <p>REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas</p> <p>REPROCESO : Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos</p> <p>RECHAZO O DESECHO : Acción tomada sobre producto no conforme para impedir su utilización inicialmente</p> <p>REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p>SATISFACCION DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas</p> <p>VERIFICACIÓN : Establecer que efectivamente se adelantó corrección para dar solución al servicio no conforme.</p>
<p>5. REGISTROS</p>	<p>“Formato de Reporte de Producto y/o servicio No Conforme MEGCPNC - F09</p> <p>Formato Solicitud de Acciones Correctiva y/o Preventiva CICIPAC – F01</p> <p>Formato de Matriz de Planificación y Control Operacional. MEGC-F08</p>

COPIA NO CONTROLADA

Aprobación: 21/09/2016
Versión: 3.0

PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME

Código: MEGCPNC

6. REQUISITOS LEGALES Y NTCGP 1000:2009	Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, Numerales 8.7 – 8.7.2 – 10.1 – 10.2 Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009, Numerales 8.3 – 8.4 - 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3 -

COPIA NO CONTROLADA

Aprobación: 21/09/2016
Versión: 3.0

7. DETALLE DE ACTIVIDADES

NUMERO	DESCRIPCION
1	<p><u>Identificar requisitos de conformidad del producto o servicio.</u> Los responsables de los procesos de prestación de productos y servicios definen los requisitos del cliente y partes interesadas, los requisitos legales y los reglamentarios aplicables, para lo cual se diligencia el Formato de Matriz de Planificación y Control Operacional. MEGC-F08</p>
2	<p><u>Identificar producto o servicio No Conforme.</u> Los responsables de la ejecución de los procesos, deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando el cumplimiento de un requisito, que se detecta como resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, y que pueden afectar a los clientes y partes interesadas. El No Conforme puede presentarse antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, y puede ser detectado por un cliente interno o externo. La persona que detecte la No Conformidad, debe iniciar inmediatamente el registro del Producto y/o servicio No conforme en el “Formato de Reporte del Producto y/o Servicio No Conforme –MEGCPNC-F09” registrando la información completa y documenta el producto y/o servicio no conforme, describiendo claramente la desviación presentada sin dejar de indicar toda información necesaria para el pleno entendimiento de la misma.</p>
3	<p><u>Tratamiento del servicio no conforme.</u> Si existe una persona que conozca verdaderamente la causa de la No conformidad, (pudiendo ser o no la que provocó la no conformidad), registrará los antecedentes y/o las causas que la originaron en el “Formato de Reporte del Producto y/o Servicio No Conforme –MEGCPNC-F09” . En caso de no conocerse, se deja el espacio en blanco para que posteriormente el Equipo de Trabajo seleccionado por el Responsable del Proceso, investiguen las causas y las</p>

COPIA NO CONTROLADA

Aprobación: 21/09/2016
Versión: 3.0

	registra y describe el tratamiento dado al servicio No Conforme en el “Formato de Reporte del Producto y/o Servicio No Conforme – MEGCPNC-F09 ” , La persona que registra el producto o servicio No Conforme proporciona el original de dicho Formato al líder del proceso de Gestión de la Calidad, quién analiza la situación llevando un control general de los No Conformidades, clasificándolas como abiertas hasta que se programe la verificación de la corrección propuesta.
4	<p><u>Seguimiento al Servicio No Conforme:</u></p> <p>En los seguimientos a cada proceso, el líder del proceso y el agente de cambio del mismo hace seguimiento al servicio no conforme y a los tratamientos establecidos y registra los resultados en el “Formato de Reporte del Producto y/o Servicio No Conforme –MEGCPNC-F09” el responsable del seguimiento archiva los documentos en la carpeta Control de No Conformes.</p> <p>Si después de aplicar el tratamiento de producto o servicio no conforme, el problema persiste, se debe hacer un análisis de impacto y frecuencia con el fin de determinar la conveniencia de aplicar el procedimiento de acciones correctivas, CICIPAC , para esta actividad se dispone de un día.</p>
5	<p><u>Verificar efectividad del tratamiento.</u> Se debe verificar el producto o servicio al cual se le aplicó el tratamiento descrito, con el fin de demostrar su conformidad con los requisitos establecidos, esta actividad se registra en el “Formato de Reporte del Producto y/o Servicio No Conforme – MEGCPNC-F09”</p>
PUNTO DE CONTROL	<p><u>Verificar la eficacia de las acciones para el tratamiento del no Conforme:</u> El jefe de Control interno de gestión programa a un auditor líder de la Oficina de Control Interno para que verifique la eficacia del tratamiento del No conforme para impedir que esta se repita nuevamente.</p>
6	<p><u>Archivar.</u> El responsable del proceso, archiva los registros generados durante la ejecución del procedimiento, de forma que sean fácilmente recuperables</p>

PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME

Código: MEGCPNC

7.	Fin

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del Cambio
21/09/2016	4.0	Nueva versión

COPIA NO CONTROLADA

Aprobación: 21/09/2016
Versión: 3.0