
	<b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O TRABAJO NO CONFORME</b>			
	<b>CODIGO:</b> SGC-PR-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2016-01-13	

## 1. OBJETIVO

Asegurar que el producto o servicio que no sean conformes con los requisitos, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todos los procesos que prestan los servicios suministrados por las líneas de negocio y áreas de soporte de la compañía, inicia desde la identificación del producto y/o servicio no conforme hasta la generación de correcciones y planes de mejora.

## 3. CRITERIOS O CONDICIONES GENERALES

Para la aplicación de este procedimiento se entenderá como producto o trabajo No Conforme aquel que no cumple con algún requisito de calidad establecido por el cliente, por la Compañía o los legales y reglamentarios aplicables.

### 3.1 CONTROL DE PRODUCTO Y/O TRABAJO NO CONFORME

Los controles del producto o trabajo no conforme se encuentran establecidos por cada proceso de la compañía en el documento de Apoyo “Matriz Control de Producto y/o Trabajo No Conforme”. Los componentes de esta matriz se describen a continuación:

**Producto:** Resultado de un proceso (Norma NTC-ISO 9000:2005, numeral 3.4.2).

**Qué control (Variables):** Los atributos del producto o las condiciones del proceso.

**Criterio de Aceptación:** Enuncia los criterios bajo los cuales se acepta el producto y/o trabajo.

**Quién lo controla (Responsables):** El responsable de la ejecución del control de la variable o etapa del proceso.

**Dónde se controla (etapa del proceso):** Indica la etapa del proceso en la cual se aplica el control.

**Cuándo (Frecuencia):** Frecuencia con la que se realiza el control en cada etapa del proceso.



**Cómo se controla (Mecanismos de Control):** Enuncia la aplicación de los criterios tomados como base para verificar el cumplimiento de un requisito del producto y/o trabajo.

**Dónde se registra el control:** Documento en el cual se registra la acción tomada con respecto al producto no conforme.

**Acción a tomar cuando no cumple criterios:** Enuncia las acciones necesarias inmediatas para tratar el PNC.

**Cómo se identifica el producto no conforme:** Se describe la forma en que se detecta el PNC. Como reuniones de seguimiento, supervisión, auditorías, etc.

**Dónde se registra la acción tomada:** Documento donde se registra la acción tomada con respecto al producto y/o trabajo no conforme.

	<b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O TRABAJO NO CONFORME</b>			
	<b>CODIGO:</b> SGC-PR-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2016-01-13	

**Persona que autoriza la acción a tomar:** Enuncia el responsable de ordenar las acciones necesarias para tratar el PNC.

### 3.2 PRODUCTO NO CONFORME IDENTIFICADO DESPUÉS DE LA ENTREGA

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega, o cuando se ha comenzado su uso, la Compañía adopta las medidas necesarias a fin de asumir las consecuencias o efectos reales o potenciales, que la no conformidad pueda ocasionar al cliente.



En caso de que el producto o servicio No Conforme sea detectado por el cliente, el reclamo será reportado al proceso involucrado y/o al área de Excelencia Operacional, para ser tratado de acuerdo a lo descrito en el **Procedimiento Satisfacción del Cliente, Quejas y Reclamos (SGC-PR-04)**.

## 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
1. Detección, identificación y registro del PNC	Personal de la Compañía	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Detectar el producto o trabajo no conforme de acuerdo con las variables y controles definidos en cada proceso.</li> <li>2. Realizar la identificación del producto o trabajo no conforme para prevenir su uso no intencionado, de acuerdo a lo establecido en la matriz de producto No Conforme del proceso.</li> <li>3. Registrar el producto o trabajo no conforme según lo indicado en la matriz.</li> </ol>	Registro declarado en la matriz
2. Aplicación de acciones sobre el PNC	Jefe o responsable del proceso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tomar las acciones inmediatas para eliminar, si es posible, la no conformidad detectada del PNC, de acuerdo con lo establecido en la columna "Acción a tomar cuando no cumple criterios" de la Matriz Control Producto o Trabajo No Conforme de cada proceso.</li> <li>2. Registrar los responsables y acciones tomadas en los formatos indicados en la matriz de PNC del proceso.</li> </ol>	Registro declarado en la matriz
3. Medición y análisis de tendencia del PNC	Jefe o responsable del proceso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar los datos consolidados de la medición de PNC en los indicadores correspondientes.</li> <li>2. Analizar los datos generados del PNC y la tendencia de su comportamiento por producto, teniendo en cuenta los límites establecidos por proceso.</li> <li>3. Si el análisis arroja que el PNC está fuera de los límites y/o que tiende a aumentar, implementar un plan de acción que permita que el PNC entre nuevamente en la zona de control siguiendo los criterios del <b>procedimiento acciones preventivas y correctivas (SGC-PR-03)</b>.</li> </ol>	Indicadores de PNC
4. Seguimiento a la identificación, control y tratamiento del PNC	Especialista Excelencia Operacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reunión mensual con los responsables del proceso con el fin de determinar si las acciones tomadas durante el periodo han sido eficaces.</li> <li>2. Hacer seguimiento del desempeño de la organización para identificar oportunidades de mejora.</li> <li>3. Realizar informe anual sobre el desempeño de los procesos frente a la identificación, control y tratamiento del PNC, dicho informe se presentará en la revisión gerencial.</li> </ol>	Acta de Reunión SG-MG-01-RG-01  Informe de Revisión Gerencial

## 5. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE REGISTRO	MEDIO	CRITERIOS DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
SG-MG-01-RG-01	Acta de Reunión	Especialista Excelencia Operacional	Papel	Oficina Excelencia Operacional– Carpeta Seguimiento a los procesos	2 años	Archivo muerto (3 años)

	<b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O TRABAJO NO CONFORME</b>			
	<b>CODIGO:</b> SGC-PR-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2016-01-13	

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE REGISTRO	MEDIO	CRITERIOS DE RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
N.A.	Informe de Revisión por la Dirección	Especialista Excelencia Operacional	Electrónico	Sistema CamQuality – Módulo Revisión por la dirección	Indefinido	N.A.
N.A.	Indicadores de PNC	Jefe o responsable del proceso	Electrónico	Carpeta Calidad de cada Proceso	Indefinido	N.A.
GH-PR-03-RG-07	Listas de Asistencia	Especialista Excelencia Operacional	Papel	Oficina Excelencia Operacional– Carpeta Seguimiento a los procesos	2 años	Archivo muerto (3 años)

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
SGC-PR-03	Procedimiento acciones preventivas y correctivas
SGC-PR-04	Procedimiento Satisfacción del Cliente, Quejas y Reclamos

<b>Revisado por: Sandra Elena Rivas Guerrero</b>	<b>Aprobado por: Dario Cartagena</b>
<b>Cargo: Especialista Excelencia Operacional</b>	<b>Cargo: Jefe de Excelencia Operacional</b>

Este documento es propiedad intelectual de CAM Colombia Multiservicios S.A.S, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Gerencia General de la empresa.