

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME		
CODIGO: SGC-PR-01	VERSIÓN: 2	FECHA: 2017-01-11

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, realizando su tratamiento según actividades planificadas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todos los procesos definidos y proyectos que prestan los servicios suministrados por las líneas de negocio 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

- El producto o servicio no conforme se detecta durante la ejecución o entrega de las actividades tanto operativas como administrativas y cuando sea el caso en actividades de apoyo.
- Se debe generar una acción correctiva derivados del producto o servicio no conforme reportado cuando:
 - El PSNC es reincidente.
 - El PSNC genera pérdidas financieras altas.
 - Se generan daños a la propiedad.
- Para la aplicación de este procedimiento se entenderá como producto o servicio 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 SERVICIO NO CONFORME

Los controles del producto o servicio no conforme se encuentran establecidos por cada proceso de la compañía en el documento de Apoyo “Matriz Control de Producto y/o Servicio 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 Servicio.

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 servicio.

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

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME		
CODIGO: SGC-PR-01	VERSIÓN: 2	FECHA: 2017-01-11

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

Cómo se identifica el producto o servicio no conforme: Se describe la forma en que se detecta el PSNC. Como reuniones de seguimiento, supervisión, inspecciones operacionales, auditorías, etc.

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

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

3.2 PRODUCTO O SERVICIO 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 Profesional de calidad de cada proyecto, 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"> 1. Detectar el producto o servicio no conforme de acuerdo con las variables y controles definidos en cada proceso. 2. Realizar la identificación del producto o servicio no conforme para prevenir su uso no intencionado, de acuerdo a lo establecido en la matriz de producto No Conforme del proceso. 3. Registrar el producto o servicio no conforme según lo indicado en la matriz. 	Registro declarado en la matriz
2. Definir Tratamiento del PSNC	Personal de la Compañía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el tratamiento del PSNC teniendo en cuenta las siguientes opciones: Concesión interna: Cuando un dueño de proceso o director y/o coordinador de proyecto avala el PSNC. Concesión externa: Cuando el cliente es quien avala el PSCN. Corrección: Acción tomada para eliminar el PSNC, más no las causas raíces. Desecho: Perdida total del producto no conforme. Reproceso: Cuando se realizan de nuevo todos los pasos de la operación. Recuerde que se debe dejar evidencias de cada una de las acciones planteadas. 	E-mail
3. Aplicación de acciones sobre el PNC	Jefe o responsable del proceso /Profesional de Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar las acciones inmediatas para eliminar, si es posible, la no conformidad detectada del PSNC, de acuerdo con lo establecido en la columna "Acción a tomar cuando no cumple criterios" de la Matriz Control Producto o Servicio No Conforme de cada proceso. 2. Registrar los responsables y acciones tomadas en los formatos indicados en la matriz de PSNC del proceso. 	Registro declarado en la matriz
4. Medición y análisis de tendencia del PNC	Profesional de Calidad/Jefe o responsable del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar los datos consolidados de la medición de PNC en los indicadores correspondientes. 2. Analizar los datos generados del PNC y la tendencia de su comportamiento por producto, teniendo en cuenta los límites establecidos por proceso. 3. Si el análisis arroja que el PNC está fuera de los límites y/o que tiende a 	Indicadores de PNC

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME		
CODIGO: SGC-PR-01	VERSIÓN: 2	FECHA: 2017-01-11

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS GENERADOS
		aumentar, implementar un plan de acción que permita que el PNC entre nuevamente en la zona de control siguiendo los criterios del procedimiento acciones preventivas y correctivas (SGC-PR-03) .	
5. Seguimiento a la identificación, control y tratamiento del PNC	Profesional de Calidad Especialista Excelencia Operacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si las acciones planteadas fueron ejecutadas con las evidencias correspondientes para dar cierre en la matriz de control PSNC. 2. Realizar reunión mensual con los responsables del proceso con el fin de determinar si las acciones tomadas durante el periodo han sido eficaces. 3. Hacer seguimiento del desempeño de la organización para identificar oportunidades de mejora. 4. 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. 	Matriz 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)
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	Profesional de calidad/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

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Profesional de calidad	Cargo: