

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	
<b>Código:</b> GMC-PRD-05	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

TABLA DE CAMBIOS		
Fecha	Cambio	Descripción
17/09/2014	Parcial	Ajuste en el encabezado y alcance del procedimiento. Definir solamente para los procesos Misionales.

## 1. OBJETIVO

Describir la metodología para efectuar el control del servicio no conforme; el cual es el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida para y por los clientes y/o partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los procesos Misionales de la Institución.

## 3. DEFINICIONES

**Producto no conforme:** Producto y/o servicio que no cumple por lo menos una de las especificaciones.

**Inspección:** Es la actividad tal como medir, examinar, ensayar o calibrar, para confrontar los resultados o características de un proceso y/o producto con sus requisitos.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto/servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Rechazo:** Acción tomada sobre un producto/servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**Verificación:** Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos particulares.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	
<b>Código:</b> GMC-PRD-05	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Control de Calidad:** Parte de la Gestión de Calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Producto o Servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

Se interpreta como servicio no conforme aquel evento que afecta el correcto desarrollo de los procesos y por ende la calidad en la gestión; para lo cual se plantea y aplica una acción que soluciona o mitiga lo ocurrido. Dicho evento se presenta por el incumplimiento de una necesidad o el no cumplimiento de lo pactado con el cliente a la hora de la prestación del servicio.

Cuando la situación es reiterativa y afecta la calidad en la presentación del servicio, se considera como una “**No Conformidad**” para la cual se plantea una acción correctiva o preventiva, según lo establecido en el **PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVA Y MEJORA CONTINUA.**

Los registros de los servicios no conformes quedan archivados en el software del sistema integrado de gestión de calidad Isolucion.

El servicio no conforme aplica a los procesos misionales de la institución.

#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	
<b>Código:</b> GMC-PRD-05	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

## 6. DETALLE DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
1	<p><b>IDENTIFICAR EL SERVICIO NO CONFORME:</b></p> <p>Identifica el producto o servicio no conforme, e informa a la oficina de planeación para que evalúe su pertinencia. Nota: Si el producto o servicio no conforme es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva, empleando el Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora.</p> <p><b>Nota:</b> La Institución debe propender y asegurar que el producto y/o servicio no conforme se identifique antes de su entrega, en aras de garantizar la conformidad del servicio y satisfacción del cliente.</p>	FUNCIONARIO DE LA INSTITUCION		Reporte de servicio no conforme
2	<p><b>DOCUMENTAR EL SERVICIO NO CONFORME:</b></p> <p>Registra el producto o servicio no conforme en el software de calidad en el módulo mejoramiento-producto no conforme.</p>	FUNCIONARIO DE LA INSTITUCION	Frecuencia de los servicios no conformes	Reporte de servicio no conforme

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	
<b>Código:</b> GMC-PRD-05	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
3	<b>NOTIFICACIÓN:</b>  Notifique de la No Conformidad a la autoridad del proceso, para definir el plan de acción en caso de ser necesario.	JEFE DE PLANEACIÓN		
4	<b>ESTABLECER PLAN DE ACCION:</b>  Se determinan las medidas (acciones) de solución para dar tratamiento al Producto y/o Servicio No Conforme detectado(s).  En caso de que un producto y/o servicio no conforme sea repetitivo, su impacto (consecuencias) entorpezca el cumplimiento del objetivo del proceso y/o misión de la Institución o traumatice el normal desarrollo de las actividades del proceso, se implementará una acción correctiva, de lo contrario se implementara una corrección.  Utilice el procedimiento de acciones preventivas, correctivas y mejora.	LIDER DE PROCESO		Reporte de servicio no conforme  Acciones preventivas, Correctivas y de Mejora

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	
<b>Código:</b> GMC-PRD-05	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha de Aprobación:</b> 06/07/2015

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
5	<p><b>REALIZAR SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES Y ACCIONES CORRECTIVAS:</b></p> <p>El Jefe de Control Interno debe realizar a intervalos periódicos, revisión del cumplimiento y efectividad de las correcciones y acciones correctivas emprendidas para eliminar la no conformidad del producto o servicio.</p> <p>En caso de que los resultados de las acciones implementadas para dar tratamiento al producto y/o servicio no conforme no son eficaces, se procede a la identificación e implementación de una nueva acción.</p>	<b>JEFE DE CONTROL INTERNO</b>	Pertinencia en el tiempo del seguimiento a las acciones correctivas.	Plan de acción

## 7. ANEXOS

No Aplica.