**0. LISTA DE VERSIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSION** | **FECHA** | **RAZON DE LA ACTUALIZACION** |
| 01 | 12/07/2010 | Se actualiza la versión de la ISO 9001:2008 y la NTC GP1000:2009.El pie de página incluye la columna elaboro y el punto 7 de la estructura del procedimiento cambia la palabra anexo por registro. |

# OBJETIVO

Definir el tratamiento adecuado para prevenir la entrega o prestación no intencionada, de producto o servicio No Conforme.

# 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los procesos misionales. Se inicia con el registro en el Formato Control de Producto No Conforme, cuando en la actividad de seguimiento del servicio o producto, se detecte un incumplimiento o no conformidad de especificaciones o compromisos adquiridos por parte de la entidad o del proceso externo y culmina con la realización de balances semestrales para presentar a Revisión por la Dirección.

# 3. DEFINICIONES

3.1 CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar el efecto de una no conformidad real detectada.

3.2 PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

Resultado de un proceso que incumple especificaciones o compromisos adquiridos por la entidad (requisitos).

3.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo institucional.

3.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

Actividad realizada para verificar el cumplimiento de los requisitos y/o compromisos establecidos.

3.5 TRATAMIENTO DEL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

Acción tendiente a prevenir el uso o entrega no intencional de un producto / servicio No Conforme.

# RESPONSABLES

Responsables de los Procesos Misionales, Gerente y Jefe de Control Interno.

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

***(PC: Punto de Control)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **1. Registro del producto o servicio no conforme.** | 1.1 Una vez detectado, en el seguimiento del producto o servicio, el incumplimiento de especificaciones o compromisos adquiridos por parte de la entidad (Producto o Servicio No Conforme) se procede a efectuar el Registro en el Formato Control de Producto No Conforme.Si el Producto / Servicio No conforme es repetitivo, se genera una acción correctiva o preventiva de acuerdo a al procedimiento relacionado P-MI-004. **\*PC: Verificar la frecuencia de ocurrencia de la detección de Productos No Conformes.** | Funcionario o contratista responsable del producto o servicio.  | Formato Control de Producto No Conforme |
| **2. Definición de Tratamiento y Registro** | 2.1 Determinar una o más de las siguientes acciones :-Corrección: Analizar la posibilidad de corregir el Producto o Servicio eliminando la No Conformidad detectada. En este caso, el producto o servicio corregido debe someterse a una nueva verificación, para demostrar su conformidad con los requisitos.-Concesión: Solicitar al Gerente y cuando sea aplicable al cliente, la autorización para proceder con la entrega del producto o prestación del servicio en las condiciones detectadas. | Funcionario o contratista responsable del producto o servicio.  | Formato Control de Producto No Conforme |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **2. Definición de Tratamiento y Registro** | -Definir acciones para impedir la entrega del producto o prestación del servicio. Cuando se opte por esta opción, se procederá a comunicar a los destinatarios de los mismos, acerca de la decisión tomada.Se debe dejar evidencia de cualquiera de las opciones escogidas para dar tratamiento al Producto o Servicio No Conforme, mediante el Formato Control del Producto No Conforme. | Funcionario o contratista responsable del producto o servicio.  | Formato Control de Producto No Conforme |
| **3. Tratamiento a Efectos de Producto o Servicio No Conforme detectado posterior a su entrega.** | 3.1. Cuando se detecte un Producto / Servicio No conforme después de su entrega o prestación, se debe presentar al Gerente un diagnóstico sobre los efectos potenciales o presentados, con el fin de que se tomen las medidas apropiadas respecto a éstos. Tales medidas deben ser registradas en el Formato Control del Producto No Conforme. | Funcionario o contratista responsable del producto o servicio.  | Formato Control de Producto No Conforme |
| 3.2 El Jefe de Control Interno periódicamente solicitara a los responsables de los procesos la información pertinente de los productos no conformes y diligenciara el formato Listado Maestro de Producto no Conforme. | Jefe de Control Interno | Formato Listado Maestro de Producto no Conforme |
| **4. Balance de producto y/o servicio no conforme** | 4.1 Semestralmente realizar balance de producto y/o servicio no conforme en la reunión de Revisión por la Dirección.  | Jefe de Control Interno | Acta Reunión de Revisión por la Dirección |

1. **REFERENCIAS**
* Decreto 4110 de 2004. "Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado".
* Decreto 4485 de 2009 “Mediante el cual se adopta la NTCGP 1000:2009”.
* Decreto 1599 de 2005. "Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”.
* NTC ISO 9001:2008 numeral 8.3
* NTCGP 1000:2009, numeral 8.3
* Plan de Mejoramiento por Procesos (Acciones Preventivas y/o Correctivas) P-MI-004.

1. **REGISTROS**
* Formato Control de Producto No Conforme