

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**1. OBJETIVO**

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado tratamiento y control de los servicios o productos que no cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos misionales que hacen parte integrante del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad que están directamente relacionados con la satisfacción de los clientes.

Los lineamientos establecidos en este procedimiento son aplicados por el personal responsable del proceso, en el momento en que se detecten servicios o productos que no cumplan con alguna de las características especificadas, para su uso, proceso o entrega.

3. RESPONSABLES**3.1. JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN – REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

Es el responsable de establecer las disposiciones establecidas en este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

3.2. EMPLEADOS DE TODA LA UNIVERSIDAD

Son los encargados de generar un reporte de servicio o producto No Conforme en el momento que lo detecten y ejercer las acciones inmediatas sugeridas para minimizar su impacto.

4. GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos:

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

- **CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **PARTE INTERESADA:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

5. POLITICAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN

Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- **GENERALIDADES**

Una No Conformidad se define como el incumplimiento de un requisito, que se detecta como resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, y que puede afectar a los clientes. Un producto no conforme puede presentarse antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, y puede ser detectado por un cliente interno o externo.

- **ACCIONES INMEDIATAS**

Cuando se presente o detecte un servicio, producto o insumo no conforme, la persona que la detecta debe tratar de reparar inmediatamente el error si es posible.

No obstante, la persona que detecta la no conformidad, debe iniciar inmediatamente el registro del producto No Conforme en el **Formato de Reporte de Producto No Conforme FOR-GC-010**, para tomar las acciones necesarias y prevenir que vuelvan a ocurrir en un futuro.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

- **TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME**

La persona responsable de iniciar el diligenciamiento del **Formato de Reporte de Producto No Conforme FOR-GC-010**, escribe la información completa y documenta el producto o servicio no conforme, describiendo claramente la desviación presentada sin dejar de indicar toda la información necesaria para el pleno entendimiento de la misma.

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 caso de no conocerse, se deja el espacio en blanco para que posteriormente el Equipo de Trabajo seleccionado por el Representante de la Dirección – Jefe Oficina de Planeación y el Responsable del Proceso, investiguen las causas y las registren.

La persona que registra el producto o servicio No Conforme proporciona el original de dicho Formato al Representante de la Dirección – Jefe Oficina de Planeación, quién analiza la situación llevando un control general de las No Conformidades, clasificándolas como abiertas hasta que él mismo verifique que se haya realizado la corrección propuesta.

- **CIERRE DEL FORMATO DE NO CONFORMIDADES U OBSERVACIONES.**

Una vez realizada la disposición del producto o servicio, el Formato se entrega al Jefe de la Oficina de Planeación - Representante de la Dirección para que defina quien verificará que se haya efectuado la disposición así como los resultados obtenidos, describiéndolos en el espacio correspondiente. Si no son satisfactorias, se inicia una nueva solicitud del Formato detallando la razón en la parte de observaciones.

El responsable de la verificación, proporciona el original de los documentos al Jefe de la Oficina de Planeación - Representante de la Dirección quien cierra el Formato, y lo archiva como registro de calidad.

- **ACCIONES CORRECTIVAS**

Gradualmente, se toman las acciones correctivas sobre cada uno de las no conformidades detectadas, como se explica en el **Procedimiento para las Acciones Preventivas y Correctivas PRO-GC-004**.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
1	Detectar No Conformidad y Suspender actividades desarrolladas	Responsable del proceso	
2	Emitir Formato de No Conformidades	Responsable del proceso	Formato de NO Conformidades
3	Recibir formato, analizar y llevar control general de las No Conformidades	Jefe de la Oficina de Planeación	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

No.	Descripción	Responsables	Documento/ Registros
		Representante de la Dirección	
4	Investigar las causas y registrarlas	Equipo de trabajo	Registro de causas detectadas
5	Recibir Formato y verificar los resultados obtenidos	Jefe de la Oficina de planeacion Representante de la Dirección	
6	Cerrar el formato y archivar como registro de calidad	Jefe de la Oficina de planeacion Representante de la Dirección	Formato de resultados obtenidos

7. NORMATIVA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC GP 1000:2009

8. REGISTROS

- Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos PRO-GC-001
- Procedimiento para las Acciones Preventivas y Correctivas PRO-GC-004
- Formato de Reporte de Producto No Conforme FOR-GC-010

9. CONTROL DE CAMBIO

VER	FECHA	ELABORÓ	DESCRIPCIÓN
0	Noviembre 24 de 2009	Teobaldo Escorcía	VERSION ORIGINAL
1	Julio 8 de 2011	Teobaldo Escorcía	El alcance de este proceso se delimita a los procesos misionales.