



PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME

ELABORÓ	JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA
REVISÓ	JEFE PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA
APROBÓ	DIRECTOR GENERAL

Fecha de Aprobación: DD: 04 MM: 09 AAAA: 2017

	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 31/07/2017
		PÁGINA 2 DE 5

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los productos y/o servicios no conformes que se identifiquen en la Corporación en sus procesos misionales.

3. DEFINICIONES

- **Producto o Servicio:** Resultado de un proceso.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Producto o servicio No conforme:** Es todo servicio prestado por la Entidad a sus usuarios cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos o parte de un servicio que no cumple con las especificaciones y requerimiento de los pliegos de condiciones de la Entidad
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales

	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 31/07/2017
		PÁGINA 3 DE 5

- **Reparación** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Desecho** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Concesión** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Permiso de desviación** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.
- **Liberación** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- **Registros** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- NORMA ISO 9001:2008
- NORMA NTC GP 1000:2009

	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 31/07/2017
		PÁGINA 4 DE 5

5. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1 IDENTIFICACION DEL SERVICIO NO CONFORME	Los jefes de proceso, junto con los líderes de proceso misionales revisan los servicios no conformes del proceso analizando sus requisitos y posterior priorización del servicio no conforme los cuales son registrados en la matriz de servicio no conforme y socializado al resto de los funcionarios del área.	matriz de servicio no conforme	Jefe o líder de Proceso.
2 GENERACIÓN DEL REGISTRO CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE SERVICIO NO CONFORME	<p>Una vez detectada la no conformidad se hace la generación de Registro de Servicio no Conforme en el respectivo Formato, identificando si la fuente de identificación es interna o externa.</p> <p>Los servicios no conformes pueden ser detectados en el momento de la prestación de servicio, a través de quejas y reclamos, al momento de verificar la compra de bienes e insumos realizados y en auditorías internas y externas.</p>	<p>Registro de Servicio No Conforme</p> <p>Matriz de Servicio no Conforme</p>	Jefe o líder de Proceso
3 TRATAMIENTO AL SERVICIO NO CONFORME Y ASIGNACION DE RESPONSABILIDAD	<p>Cuando el servicio no conforme sea detectado se aplica la acción o tratamiento definido en la Matriz de Servicio no Conforme y se registra en el formato de Servicio no Conforme, el tratamiento a tomar puede ser correctivo o por concesión.</p> <p>La autoridad para definir el tratamiento está a cargo de los jefes y líderes de cada proceso, quienes a su vez designan los responsables de aplicar los tratamientos.</p>	<p>Registro de Servicio No Conforme</p> <p>Matriz de Servicio no Conforme</p>	Jefe o líder de Proceso

	PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 31/07/2017
		PÁGINA 5 DE 5

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
4 SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES	<p>Los líderes de proceso realizan Seguimiento a las acciones implementadas para verificar la conformidad con los requisitos y de manera conjunta con los jefes de Cada proceso se define si se quiere o no tomar una acción correctiva.</p> <p>Los criterios a tener en cuenta para Tomar una acción correctiva es que el servicio no conforme presente con mucha frecuencia la gravedad o el impacto del mismo.</p> <p>Cuando se determine tomar una acción correctiva se sigue el procedimiento de acciones correctivas y se registra en el formato de acciones correctivas.</p>	Registro de acciones correctivas	Jefe de Proceso

6. ANEXOS

- Registro de Servicio No Conforme
- Matriz de servicio no conforme
- Registro de Acciones correctivas

7. ACTUALIZACIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
09/12/2011	4	02	Actualización de la norma NTCGP 1000:2009
13/09/2015	3	03	Se mejora la redacción de la definición "Producto o servicio No conforme"
31/07/2017	Portada	04	Cambio el aprobado de subdirección de planeación por aprobó director general