 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-PR-01 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, responsables y autoridades para identificar y controlar los productos y/o servicios No conformes del Área Metropolitana de Bucaramanga para prevenir su entrega o aplicación no intencional.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos del sistema de gestión de la calidad de la entidad.


3. DEFINICIONES

- **Autoridad:** Es la facultad y el derecho de conducir y de hacerse obedecer dentro de ciertos límites preestablecidos.
- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para evitar una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Característica de la Calidad:** Cualidad inherente a un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito de norma, que diferencia uno de otro
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que No es conforme con los requisitos especificados.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.
- **Producto No Conforme:** Producto y/o servicio, que no cumplen con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. En el caso específico aplica cuando el Director o Jefe de dependencia detecta el incumplimiento de una característica o requisito del producto.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto No conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. Puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto No conforme para que cumpla con los requisitos
- **Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho

4. NORMATIVIDAD

Ley 872 de 2003

NTC-GP 1000: 2009

	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-PR-01 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

5. Condiciones Generales

Los productos del AMB están sujetos a niveles de revisión y aprobación, que permiten verificar que cumplen los requisitos antes de su emisión. En los diferentes procedimientos de elaboración de los productos están incluidos estas actividades, el responsable y evidencia de la actividad correspondiente.

Para el Área Metropolitana de Bucaramanga cuando se detecta un incumplimiento en la actividad definida, para seguimiento y medición del producto en los procedimientos, se identifica un producto NO conforme el cual de acuerdo con el procedimiento correspondiente es comunicado al responsable y se solicita su tratamiento respectivo de acuerdo con los canales de comunicación definidos en cada procedimiento y el registro correspondiente de acuerdo con las actividades del procedimiento.

Cuando es repetitiva esta identificación, o el tratamiento no esta considerado dentro del procedimiento específico, ó implica un impacto que no permite cumplir el objetivo del proceso, se genera una acción correctiva.

El control de los productos y/o servicios No conformes del AMB se aplica para los productos generados por los procesos misionales y por aquellos que entregan productos y/o servicios a los clientes externos, de acuerdo con las características de calidad de las salidas definidas en la caracterización de los procesos.

De tal forma que existen dos evidencias del seguimiento y medición del producto: la de detección y corrección del posible producto no conforme y la de identificación del repetitivo y de alto impacto, este último se registra como posible producto no conforme para lo cual se diligencia el formato de acción correctiva y preventiva.


Al finalizar un proceso, antes de la emisión de los documentos se realiza la revisión del documento para verificar que cumple las características, si se identifica un posible incumplimiento se detecta.

El documento final revisado y aprobado permite dar evidencia mediante firma de que se cumplen los criterios de aceptación del documento.

6. DESARROLLO

Descripción de Actividades

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Identificación del producto o servicio no conforme	Se identifica el producto o servicio no conforme y se informa al líder para que evalúe su pertinencia, tomando como referente inicial los siguientes ejemplos: errores de digitación al ingresar información al sistema, omisión o incorrecto diligenciamiento de los formatos, incumplimiento de actividades programadas en cronogramas, incumplimiento en tiempo de respuestas, no elaborar actas contractuales, falta de algunos de los documentos para el perfeccionamiento y legalización de contratos, falta de firmas en documentos, retraso en pago de cuentas, correspondencia entregada al destinatario equivocado, entre otras. Nota: Si el producto o servicio no conforme es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva empleando el procedimiento acciones preventivas y correctivas.	Funcionarios y/o usuarios Líder Calidad -MECI

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-PR-01 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

Registro del producto o servicio no conforme	Se registra el producto o servicio no conforme en el formato DIE-FO-002.	Líder Calidad -MECI
Definición de tratamiento a seguir	De acuerdo a las características del producto o servicio no conforme, se define el tratamiento a seguir: corrección y concesión, asignando responsable y fecha límite.	Líder Calidad –MECI Responsable del proceso
Descripción y ejecución de acciones	Se describen y ejecuta las acciones para darle tratamiento al producto o servicio no conforme.	Responsable del proceso Funcionarios
Verificación de resultados	Se verifica el resultado obtenido de las actividades ejecutadas.	Responsable del proceso
Reporte periódico del estado de los productos o servicios no conformes	Se reportan periódicamente el estado de los productos o servicios no conformes a la Oficina de Control Interno.	Responsable del proceso
Consolidación y presentación de informes	Se consolida el informe y se presenta a la alta dirección.	Oficina de Control Interno


7. FORMATOS

Formato registro de producto o servicio No Conforme, DIE-FO-002

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
1	Emisión del Documento	28/04/2008
2	Cambios en el logotipo de la entidad	20/08/2008
3	Cambios en el logotipo de la entidad y ajustes según la norma NTC GP1000:2009	30/06/2014

Anexo 1.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	SISTEMA INTEGRADO CALIDAD MECI	CODIGO: DIE-PR-01 VERSION: 03
	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

Reproceso	Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos . NOTA Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.
Reclasificación	Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales
Reparación	Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista NOTA 1 La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento. NOTA 2 Al contrario que el reproceso , la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.
Desecho	Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. EJEMPLOS Reciclaje, destrucción. NOTA. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
Concesión	Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
Permiso de desviación	Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto , antes de su realización. NOTA Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.
Liberación	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso