

CODIGO: P-401-03

Versión: 03

Fecha de aprobación: 02/08/2017

Pag 1 de 1

- 1. Objetivo:** Definir y documentar una metodología para la identificación, el manejo, control, y seguimiento del Producto y/o Servicio No Conforme en los procesos misionales.
- 2. Alcance:** Este procedimiento inicia con la identificación de no conformidades o situaciones que no cumplen los requisitos previstos y termina con el tratamiento dado a estas.
- 3. Responsable:** Director Financiero y Administrativo, Coordinador de Calidad, Responsables de los procesos.

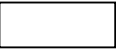
4. Definiciones:

NO CONFORMIDAD:	Incumplimiento de un requisito.
PRODUCTO Y/O SERVICIO NO	Es el resultado de la prestación de los productos y/o servicios que no cumplen con los requisitos.
ACCIÓN A SEGUIR DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Acción tomada para garantizar que el producto y/o servicio sea conforme con los requisitos establecidos.
CORRECCIÓN:	Acción inmediata tomada para eliminar el efecto de una no conformidad.
ACCIÓN CORRECTIVA:	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
ELIMINACIÓN:	Erradicar, disolver
REPROCESO:	Es la acción tomada sobre el servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

5. Base legal / normativa:

VER NORMOGRAMA

6. Desarrollo:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO O REGISTRO SOPORTE	RESPONSABLE		CLIENTE INTERNO O EXTERNO
				Unidad administrativa	Cargo	
	<p>1. IDENTIFICAR SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME</p>	<p>El producto y/o servicio no conforme se puede identificar a partir de la gestión propia de la ejecución de los procesos misionales, que es cuando se detecta antes de que lo perciba el cliente externo. El producto o servicio no conforme se puede presentar por, un incumplimiento de políticas y directrices internas de la organización que afecten la realización del servicio, incumplimiento en las actividades descritas en los procedimientos que afecten el servicio y su resultado final.</p> <p>Cuando el servidor público identifica el producto y/o servicio no conforme y determina la naturaleza del incumplimiento debe implementar una corrección, llevar a cabo una acción inmediata.</p> <p>Nota: El producto o servicio No conforme se registra en el formato F-401-06 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.</p>	<p>F-401-06 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</p>	<p>Todos los procesos que ejecuten un proceso misional</p>	<p>Todos los que participen en la ejecución de un proceso misional</p>	<p>Entes de control Comunidad Inversionistas</p>

	2. INFORMAR AL COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Mensualmente el líder del proceso debe analizar la información consignada en el formato F-401-07 "REPORTE DE NO CONFORMIDAD", a fin de determinar la repetición o criticidad de los productos y/o servicios no conformes presentados en el período; de acuerdo a su impacto crítico en la prestación del producto y/o servicio, el líder del proceso determinará si requiere acciones correctivas; de ser así, se realizan las actividades de análisis de causas reales o potenciales, planteamiento e implementación de acciones y seguimiento, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de Mejora Continua P-401-04 . Después de corregirse el producto y/o servicio no conforme, éste debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.	F-401-07 REPORTE DE NO CONFORMIDAD P-401-04 MEJORA CONTINUA	Dirección	Lider del Proceso Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo	COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ELABORÓ LIDER DEL PROCESO				APROBÓ GERENTE GENERAL		