

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</b>	CÓDIGO	GDE-PR-01
		VERSIÓN	8
		FECHA EDICIÓN	04/05/2019

<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades para identificar, controlar y tratar los servicios no conformes que se presenten en la entidad, incluyendo la responsabilidad y autoridad.
<b>ALCANCE</b>	<b>Desde:</b> La identificación y generación del servicio no conforme. <b>Hasta:</b> Las acciones a los planes de mejoramiento del servicio no conforme.
<b>RESPONSABLES</b>	Líderes de Procesos, Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad, Gerencia
<b>RECURSOS</b>	Talento Humano capacitado, normatividad legal vigente, recursos financieros y tecnológicos.

## DEFINICIONES

**PRODUCTO:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**SERVICIO:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

**CORRECCIÓN:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**RECLASIFICACIÓN:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferente de los requisitos iniciales.

**LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**PRODUCTO NO CONFORME:** incumplimiento a un requisito asociado al producto.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

**REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

*Nota: Las definiciones anteriores son tomadas de la Norma ISO 9000:2015, así mismo podrá ser consultada como norma de apoyo a la Norma 9001:2015.*


## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>Elabora:</b> Directores de área	<b>Revisa:</b> Comité SIG	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 04/05/2019	<b>Fecha:</b> 04/05/2019	<b>Fecha:</b> 04/05/2019

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</b>	CÓDIGO	GDE-PR-01
		VERSIÓN	8
		FECHA EDICIÓN	04/05/2019

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Identificación del No Conforme	<p>Los no conformes serán detectados por revisiones y seguimientos por parte de los diferentes niveles de la organización quienes tienen responsabilidad, autoridad y funciones relacionadas directamente con la prestación del servicio.</p> <p>Se entiende por producto o servicio no conforme los entregables finales de cada proceso que están destinados a un cliente interno o externo; están identificados como salidas en las caracterizaciones.</p> <p>La <b>Matriz de servicio no conforme</b> será el criterio para su definición y documentación.</p> <p><b>PUNTO DE CONTROL</b></p>	Líderes de Procesos
2.	Recepción del No producto o servicio No Conforme	<p>Los líderes de cada proceso deben analizar y documentar los servicios No Conformes para su respectivo tratamiento y acciones mediante el <b>Registro de producto o servicio no conforme</b></p>	Líderes de Procesos
3.	Tratamiento a los servicios no conformes	<p>Los servicios no conformes que requieran acciones correctivas son tratados de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas y de mejora con el fin de evitar una nueva ocurrencia, se diligenciará en el formato <b>Plan de mejoramiento institucional y por procesos.</b></p> <p><b>PUNTO DE CONTROL</b></p>	Líderes de Proceso
4.	Acciones del plan de mejoramiento	<p>Se efectuará el seguimiento respectivo a cada uno de los planes con el fin de verificar la eficacia de las acciones tomadas para la no ocurrencia del mismo servicio no conforme.</p> <p>Se efectuará informe detallado del comportamiento de los servicios no conformes y su eficacia en el cierre a la Alta Dirección con una frecuencia trimestral.</p>	Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad

<b>Elabora:</b> Directores de área	<b>Revisa:</b> Comité SIG	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 04/05/2019	<b>Fecha:</b> 04/05/2019	<b>Fecha:</b> 04/05/2019

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</b>	CÓDIGO	GDE-PR-01
		VERSIÓN	8
		FECHA EDICIÓN	04/05/2019

## PUNTOS DE CONTROL

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Que sea un servicio no conforme	1. Identificación del No Conforme	A través de la matriz servicio no conforme	Criterios normativos y especificaciones de operación	Diligenciar matriz de registro de producto o servicio no conforme	Planes de mejoramiento	Líderes de procesos.
Las acciones determinadas para eliminar las causas	3. Tratamiento a los servicios no conformes	Seguimiento y evaluación de causas	Aprobación del plan institucional y de procesos por parte de líderes de procesos.	Reformular plan	Nuevo plan de mejoramiento	Líderes de procesos.

## INDICADORES DE PROCESO

QUÉ MEDIR	CÓMO MEDIR	CADA CUÁNTO MEDIR	RESPONSABLE
Control del producto y/o servicio no conforme	N° de productos o servicios no conformes cerrados X 100/ N° de productos servicios no conformes reportados	Trimestral	Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Procedimiento Para Acciones Correctivas y de Mejora	Orienta el tratamiento que debe realizarse a los servicios no conformes con relación a sus causas y planes de mejoramiento.
Plan de mejoramiento institucional y por procesos	Herramienta para determinar acciones correctivas y de mejora con el fin de eliminar causa raíz.
Resultados de auditorías anteriores	Memoria institucional a ser tenida en cuenta por el líder del proceso.
Norma ISO 9001: 2015	Norma Técnica. NTC-ISO. Colombiana. 9001. 2015-09-23. Sistemas de Gestión de la Calidad y sus Requisitos.
Decreto 1499 de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

<b>Elabora:</b> Directores de área	<b>Revisa:</b> Comité SIG	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 04/05/2019	<b>Fecha:</b> 04/05/2019	<b>Fecha:</b> 04/05/2019

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</b>	CÓDIGO	GDE-PR-01
		VERSIÓN	8
		FECHA EDICIÓN	04/05/2019

### CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
8	04/05/2019	De acuerdo a la reestructuración administrativa, se modifica en responsable a Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad	Directores de áreas	Comité del SIG	Gerente

<b>Elabora:</b> Directores de área	<b>Revisa:</b> Comité SIG	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 04/05/2019	<b>Fecha:</b> 04/05/2019	<b>Fecha:</b> 04/05/2019