


CM-F05	PROCESO CONTROL,SEGUIMIENTO Y MEJORA	 AMB <small>ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 3	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

1. OBJETIVO


Describir los pasos para establecer las medidas y responsabilidades para el tratamiento de los productos o servicios identificados como salidas no conformes

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la entidad e inicia desde la identificación de los criterios de no conformidad y finaliza con el archivo de los registros del tratamiento dado a las salidas no conformes

DEFINICIONES

- **Producto o servicio no conforme:** Producto o servicio no conforme que no cumple con alguno o varios de los requisitos establecidos o acordados.
- **No conforme:** Incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, especificaciones, reglamentos u otros documentos establecidos.
- **Control de la no conformidad:** Acciones emprendidas respecto a una situación no conforme con el propósito de resolverla.
- **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 llevaba a cabo entre la organización y el cliente.
- **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

CM-F05	PROCESO CONTROL,SEGUIMIENTO Y MEJORA	 AMB <small>ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 3	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **Acciones correctivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acciones preventivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causas(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

3. RESPONSABLE


El coordinador de calidad, es la responsable de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para su entendimiento y su aplicación correcta.

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

El tratamiento del producto o servicio no conforme responde a la toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada entre las que se cuenta: REPROCESO, REPARACION, RECLASIFICACION, CONCESION, DESECHO, DEVIACION, LIBERACION.

Si después de aplicar el tratamiento de un producto o servicio no conforme, el problema persiste, se debe hacer un análisis de impacto y frecuencia con el fin de determinar la conveniencia de aplicar el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Así mismo, se considera adecuado utilizar dicho procedimiento en los casos de prestación de servicios.

CM-F05	PROCESO CONTROL,SEGUIMIENTO Y MEJORA	 AMB <small>ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 3	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

La oficina de control interno realiza seguimiento al procedimiento, con la finalidad de verificar su cumplimiento por parte de los dueños de procesos.

5.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.2.1 IDENTIFICAR REQUISITOS DE CONFORMIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO

Los líderes de los procesos deben definir los requisitos de conformidad de los productos o servicios a su cargo, así como las acciones que se deben adelantar con el fin de corregir las diferencias (tratamiento), que se pueden presentar en dichos productos o servicios, definiendo la persona competente para autorizar y aplicarla el tratamiento. (Ver CM-F14 tabla de tratamiento para el producto o servicio no conforme)

5.2.2 IDENTIFICAR PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Los líderes de procesos, deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando aquellos productos o servicios que no cumplen, describiendo el no conforme en el formato CM-F-29 Identificación del producto no conforme, con el fin de evitar su entrega final o uso no intencional por parte de los usuarios.

5.2.3 ANALIZAR Y DEFINIR TRATAMIENTO

El funcionario definido para autorizar o determinar el tratamiento, debe analizar la situación presentada y definir el tratamiento adecuado, de acuerdo a lo establecido en la tabla de tratamiento para el producto o servicio no conforme.


Cada líder de los procesos misionales debe analizar las causas del producto no conforme identificado con la finalidad de determinar el tratamiento adecuado para su corrección inmediata, diligenciando el formato CM-F-29 Identificación del producto no conforme.

Para el proceso de ejecución de proyectos el producto no conforme identificado en obra, deberá ser analizado por la interventoría y la subdirección operativa. Esta última será la responsable de aprobar el tratamiento que dará solución al producto no conforme.

5.2.4 VERIFICAR EFECTIVIDAD DEL TRATAMIENTO

El líder del proceso que autorizo y determino el tratamiento, debe verificar el producto o servicio al cual se le aplicó el tratamiento, con el fin de demostrar su conformidad con los requisitos establecidos.

5.2.5 ANALIZAR Y DETERMINAR ACCIONES CORRECTIVAS

CM-F05	PROCESO CONTROL,SEGUIMIENTO Y MEJORA	 AMB <small>ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 3	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

Si después de aplicar el tratamiento de producto o servicio no conforme, el problema persiste,

El líder del proceso que autorizó y determinó el tratamiento, debe hacer un análisis de impacto y frecuencia, con el fin de determinar la conveniencia de aplicar el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

5.2.7 SEGUIMIENTO AL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El líder del proceso es el encargado de realizar el seguimiento a los controles del producto no conforme, verificando que se dé el tratamiento al no conforme y que se apliquen las acciones correctivas necesarias.

5.2.8 DETERMINAR LA FRECUENCIA DE LA NO CONFORMIDAD

El funcionario definido para autorizar o determinar el tratamiento y/ o líder del proceso, deben verificar periódicamente la frecuencia con la que se han presentado los diferentes productos o servicios no conformes, durante un periodo definido previamente por el dueño del proceso. A aquellos que tengan una ocurrencia alta se les determina el impacto, con el fin de disponer su tratamiento según lo establecido en el procedimiento CM-P04 acciones correctivas y preventivas.


5.2.9 ARCHIVAR REGISTRO

De todos los registros generados durante la ejecución de este procedimiento, cada dueño del proceso debe mantener archivo, fácilmente recuperable.

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS


- CM-F14 Tabla para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme
- CM-F-29 Identificación del producto no conforme

7. NORMATIVIDAD


CM-F05	PROCESO CONTROL,SEGUIMIENTO Y MEJORA	
Versión: 3	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

- NTCGP-1000:2009
- MECI:2005

8. CONTROL DE CAMBIOS

CM-F05	PROCESO CONTROL,SEGUIMIENTO Y MEJORA	 AMB <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 3	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

. CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
24/11/2010	1	Creación del documento	Comité de calidad/ Representante de la dirección
29/04/2013	2	<p>Se incluyó en la actividad N° 2 la utilización del formato CM-F-29 Identificación del producto no conforme, el cual debe ser diligenciado por el líder del proceso quien identifica el producto no conforme y autoriza y aprueba el tratamiento a aplicar.</p> <p>En la actividad N° 3 se especifica el responsable de analizar las causas cuando se identifica un producto no conforme. De igual forma, se incluye para el proceso de ejecución de proyectos que el producto no conforme identificado en obra, deberá ser analizado por la interventoría y la subdirección operativa. Esta última será la responsable de aprobar el tratamiento que dará solución al producto no conforme.</p> <p>En la actividad N° 4 se cambia la responsabilidad de registrar el producto o servicio no conforme y tratamiento del líder del proceso al coordinador de calidad</p> <p>.</p> <p>En la actividad N° 5 se establece que la verificación de la efectividad del tratamiento la debe realizar el líder del proceso.</p>	Comité de calidad/ Representante de la dirección

CM-F05	PROCESO CONTROL,SEGUIMIENTO Y MEJORA	
Versión: 3	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	
Fecha Aprob: 11/08/2017		

11/08/2017	3	<p>Se cambia el formato de procedimiento-eliminación del flujograma.</p> <p>Se ajusta las definiciones según el ISO 9000:2015.</p> <p>Se cambia el nombre del procedimiento por CM-P-05 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORME.</p> <p>Se elimina la actividad N° 4 referente a REGISTRAR PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME Y TRATAMIENTO.</p> <p>El líder del proceso registra el producto no conforme presentado en cada proceso, así como el tratamiento dado, diligenciando el formato CM-F13 Control del producto y/o servicio no conforme.</p> <p>Se elimina el formato CM-F13 Control del producto y/o servicio no conforme.</p>	Comité de calidad/ Representante de la dirección
------------	---	---	--