



TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Código: P-02-CA

Versión: 07

Vigencia: 11-11-2022

PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
03-May-2016	1	Creación del Documento
21-Sep-2016	2	Se ajusta los procesos que intervienen en la aplicación del documento y el tratamiento a los productos no conformes que generan.
07-Abr-2017	3	Cambio al formato del encabezado.
28-Ago-2017	4	Ajuste general del procedimiento identificando tipos de producto y metodología general de aplicación del procedimiento.
24-Aril-2018	5	Actualización del procedimiento según norma ISO 14001:2015
15-Dic-2020	6	Actualización de los cargos asociados al proceso
11-Nov-2022	7	Actualización de las áreas involucradas

Angélica María Maldonado Gerente Administrativa y Financiera	Diana Patricia Tavera Moreno Gerente General
Elaborado por	Aprobado por

	TRATAMIENTO DE NO CONFORME	Código: P-02-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 11-11-2022

1. OBJETIVO


El propósito del presente procedimiento, es definir el proceso a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los productos y/o servicios no conformes dentro de la organización, el sistema de registro y el adecuado tratamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado, detectados antes, durante o después de la entrega al cliente; inicia con la identificación de un producto y/o servicio No conforme y finaliza con la toma de acciones a implementar.

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable y evitar, prevenir que vuelva a ocurrir.
- **Acción Preventiva:** es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.
- **No Conformidad:** es el incumplimiento de un requisito.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **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.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Reclasificación:** variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (reciclaje, destrucción, no continuidad del servicio).

	TRATAMIENTO DE NO CONFORME	Código: P-02-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 11-11-2022

- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** medida de impacto de la gestión, tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

4. ÁREAS INVOLUCRADAS

ACTIVIDAD	AREA				
	GERENCIA TÉCNICA	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SGI	GESTIÓN JURÍDICA	GERENCIA GENERAL
DETECCIÓN DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	R/A	R/A	R/C	R/A	I
LEVANTAR LA NO CONFORMIDAD RESPECTIVA	R/A	R/A	R/C	R/A	I
DEFINIR ACCIONES PARA CORREGIR LA NO CONFORMIDAD	R/A	R/A	R/C	R/A	I
INFORMAR AL CLIENTE	R/A	R/A	R/C	R/A	I
DAR TRATAMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME E IMPLEMENTAR LAS DEMÁS ACCIONES DEFINIDAS	R/A	R/A	C/R/A	R/A	I
VERIFICAR LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES	R/A	R/A	R/A	R/A	I

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

Área Responsable: Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.


Área Consultada: Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades, se les solicita opiniones, y con quien exista una comunicación bidireccional.

Área Informada: Aquellos que se mantienen al día sobre los progresos, a menudo solo cuando la actividad se termina o entrega.

Área que aprueba: El responsable en última instancia por la realización correcta y completa de la entrega de la tarea, es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es proporcionado por el responsable.

5. DESCRIPCIÓN

Un servicio y/o producto no conforme, se genera cuando se detecta el incumplimiento de un requisito o especificación del cliente, que como consecuencia de ello el resultado genera un producto/servicio que no es conforme con las características establecidas y por lo tanto debe definirse una acción a llevar a cabo para poder cumplir con las condiciones pactadas.

	TRATAMIENTO DE NO CONFORME	Código: P-02-CA
		Versión: 07
		Vigencia: 11-11-2022

Un producto/servicio no conforme puede ser detectado por diferentes medios; entre otros se tiene:

- Quejas o reclamaciones del cliente.
- Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.
- En la revisión final del producto.
- En la revisión del resultado de la implementación de alguna mejora o proyecto.
- En la revisión de los resultados de las mediciones de un proceso.
- Durante la implementación de cambios.
- Durante el control de control de calidad a productos internos. (parciales o completos)
- Durante el control a productos adquiridos ya recibidos por la organización (aprobados y no retornables al proveedor)
- Impactos ambientales derivados de las operaciones de la compañía.
- Emergencias ambientales presentadas.

Los productos/servicios no conformes deben ser registrados en el formato de salidas no conformes, dejando allí detalle de la situación presentada, la fecha de identificación, el área o cliente donde se identifica, el tipo de tratamiento, la fecha para cumplimiento de las acciones definidas y el responsable por aprobar las acciones a ser tomadas.

Cuando se detectan salidas no conformes, estas se deben identificar para prevenir su uso no intencionado. Cuando corresponde con equipos, insumos, elementos físicos en general, el almacén se encargará de separarlos identificarlos como producto no conforme y almacenarlos en el sitio destinado para no conformes, hasta que se tome la decisión de qué hacer con el mismo (desecharlo, devolver al proveedor, reparar etc).

Cuando corresponde con información, el responsable del mismo, lo podrá identificar inicialmente y según se decida eliminar el archivo erróneo, hacer la corrección y eliminar el archivo origen o mantenerlo con la identificación correspondiente.

Según las actividades desarrolladas se pueden tener diferentes tipos de producto no conforme:

Ítem	Tipo de producto	Posible tratamiento
1	Contratación de personal que no cumple con el perfil y las competencias	Reproceso, concesión
2	Contratación de proveedores que no cumplan con las condiciones requeridas en la solicitud	Reproceso, concesión
3	Compra de materiales, equipos, insumos que no corresponden con la solicitud	Corrección, reproceso, concesión
4	Informes que no cumplen con el requerimiento (errores en la información, información incompleta)	Reproceso, corrección
5	Presupuestos o planes de inversión liberados que no cumplan con los requerimientos.	Reproceso, corrección



TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Código: P-02-CA

Versión: 07

Vigencia: 11-11-2022

6	Errores en la contratación (información recibida incompleta, Documentos recibidos con errores, sin firmas, error en facturación).	Reproceso, corrección
7	Incumplimiento o errores en un producto/servicio ya liberado por la interventoría o supervisión de contratos.	Corrección, reproceso, concesión.
8	Fallas en equipos de cómputo (hardware, Software) por errores en el mantenimiento o soporte técnico realizado al cliente.	Corrección, reproceso
9	Error en la asignación de recursos solicitados por el cliente	Corrección, concesión.
10	Error en algún trámite jurídico ejecutado	Corrección, reproceso
11	Errores en las condiciones establecidas para pliegos de condiciones de un contrato.	Corrección, reproceso
12	Impactos ambientales derivados de la operación de la compañía	Identificación y mitigación
13	Emergencias ambientales	Afrontación y mitigación

Nota: en algunos casos se puede aplicar más de un tratamiento a un mismo producto/servicio no conforme.

Se deberán mantener los soportes sobre el tratamiento dado al producto/servicio no conforme, y hacer el seguimiento sobre las acciones que fueron definidas, con el fin de asegurar que se lleven a cabo y se dé cierre a la situación presentada. El seguimiento y cierre debe ser diligenciado dentro del formato de reporte de salidas no conformes.

La responsabilidad de revisión y la autoridad de decisión sobre los productos/servicios no conformes estarán a cargo del líder del área donde ha sido detectado.

El sistema de control de los productos/servicios no conformes consistirá en la revisión y aprobación por parte del líder del área, quien tendrá la responsabilidad de definir, aprobar y verificar las acciones tomadas, asegurándose que cumpla con las especificaciones y requisitos requeridos por el cliente.

6. PROCEDIMIENTO.

Ítem	Descripción	Responsable	Evidencia
1	Detección de producto/servicio no conforme: puede ser detectado durante la verificación del proceso o por reporte directo del cliente	Personal de la empresa, persona externa.	Reporte verbal o escrito de la no conformidad identificada.
2	Definir las acciones a llevar a cabo para evitar un uso no intencionado del producto/servicio no conforme, identificándolo.	Líder del área con apoyo de almacén o del responsable del servicio	Producto/servicio identificado
3	Llevar la situación presentada al reporte de salidas no conformes y levantar la no	Líder de área con apoyo de Coord. de gestión	Reporte de salidas no conformes y reporte de



TRATAMIENTO DE NO CONFORME

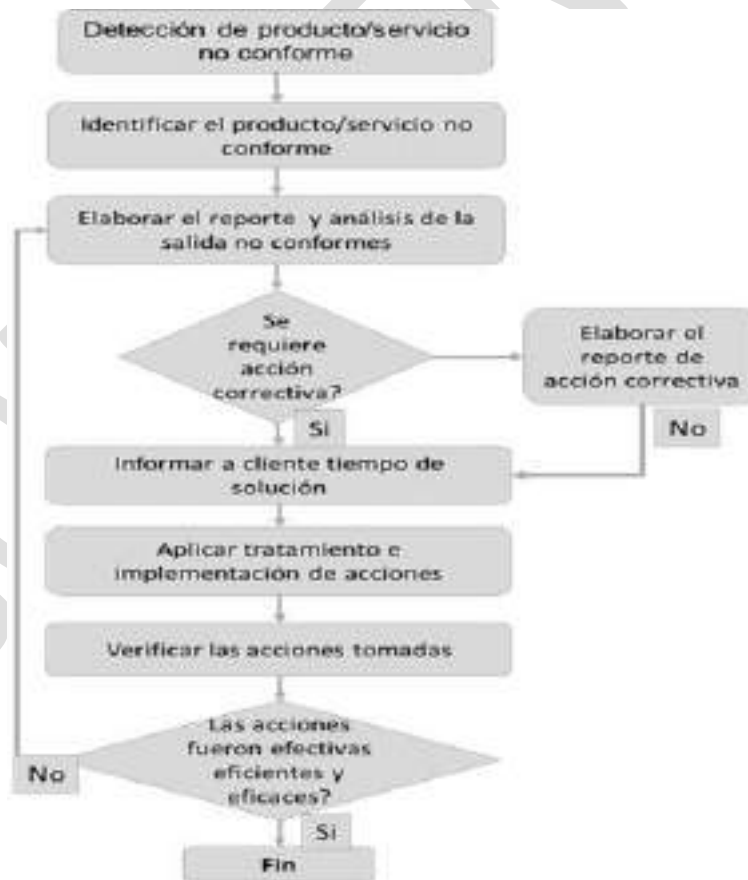
Código: P-02-CA

Versión: 07

Vigencia: 11-11-2022

	conformidad respectiva	integral y control interno	acciones correctivas si aplica
4	Definir qué acciones se tomarán para evitar o compensar los efectos del producto/servicio no conforme.	Líder de área con apoyo de Coord. de gestión integral y control interno	Reporte de salidas no conformes
5	Acorde con la situación presentada, informar al cliente afectado el tiempo que se tendrá para dar solución y tipo de acción a tomar.	Líder de área	Correos y/o comunicado formal.
6	Dar tratamiento al producto no conforme e Implementar las demás acciones definidas para eliminar la no conformidad	Líder de área con apoyo de Coord. de gestión integral y control interno	Reporte de salidas no conformes y reporte de acciones correctivas.
7	<u>Verificar que las acciones tomadas sean eficaces y efectivas. En caso de no ser eficaces el producto/servicio se deberá someter a un análisis para su tratamiento</u>	<u>Líder de área con apoyo de Coord. de gestión integral y control interno</u>	<u>Reporte de salidas no conformes</u>

7. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Código: P-02-CA

Versión: 07

Vigencia: 11-11-2022

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

P-03 "Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas".
F-51-CA "Formato control de salidas no conformes".

9. ANEXOS Y/O ESQUEMAS

No aplica.

CONFIDENCIAL