

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código	GC-PR-03
		Versión	01
		Fecha de versión	01/02/2018
		Página 1 de 7	

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para identificar, controlar y dar tratamiento a las salidas que no sean conformes con los requisitos establecidos, asegurando la oportuna detección, clasificación y disposición, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de la salida no conforme y finaliza con la toma de acciones a seguir para impedir su uso o aplicación.

Este procedimiento cubre el control de los productos, servicios, programas, que no cumplan con los requisitos planificados, para su uso, proceso o entrega.

3. DEFINICIONES

- ✓ **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- ✓ **NO CONFORMIDAD:** Es el incumplimiento de un requisito. Las no conformidades no se refieren únicamente a los productos o servicios entregados al cliente, sino que pueden ser productos internos.
- ✓ **SALIDA NO CONFORME:** Todos aquellos productos, servicios, que no cumplen con los requisitos establecidos.
- ✓ **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **DEFECTO:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- ✓ **CORRECCIÓN:** Acción inmediata que se toma para eliminar una no conformidad detectada. Para realizar una corrección puede realizarse por medio de un reproceso o una reparación.
- ✓ **DESECHO:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- ✓ **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos específicos.
- ✓ **DESVIACIÓN PERMITIDA:** Autorización acordada con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su prestación o entrega.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código	GC-PR-03
		Versión	01
		Fecha de versión	01/02/2018
		Página 2 de 7	

- ✓ **LIBERACIÓN:** Autorización para proceder con la siguiente etapa de un proceso.
- ✓ **OYS:** Opinión y sugerencia que expresa un aliado o participantes respecto a los servicios o programas que brinda la fundación.
- ✓ **REPROCESO:** (*Tipo de corrección*). Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla los requisitos. Es un tipo de corrección que implica volver a hacer.
- ✓ **RECLASIFICACIÓN:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- ✓ **REPARACIÓN:** (*Tipo de corrección*). Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización. Es un tipo de corrección que implica un arreglo o realizar algo que se dejó de hacer.

4. GENERALIDADES

- ✓ Se debe mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.
- ✓ Todo tratamiento que se realice a una salida no conforme debe estar autorizado y documentado.
- ✓ El seguimiento y el cierre de las acciones debe realizarse conforme a lo establecido en el procedimiento **Acciones de Mejoramiento SIG-PR-04**.
- ✓ La toma de acciones para tratar la salida no conforme está a cargo de los responsables de los procesos de acuerdo a la temática.
- ✓ Cuando se corrige una salida no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- ✓ Después de la entrega o comienzo del uso o prestación de una salida no conforme, se deben tomar las acciones propicias respecto a sus efectos reales o potenciales.
- ✓ Cada uno de los Coordinadores de Programa y líderes de proceso, son responsables de diligenciar la matriz **Reporte de Salidas No Conformes SIG-FT-06** con los casos de salidas no conforme que se generen en sus programas y procesos.

5. RESPONSABILIDAD

5.1 DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN

Es responsable de aprobar este procedimiento.

5.2 LÍDER DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código	GC-PR-03
		Versión	01
		Fecha de versión	01/02/2018
		Página 3 de 7	

Es responsable de la elaboración, modificación, actualización, implementación y difusión de este procedimiento. Además de llevar el control de las no conformidades y productos no conformes.

5.3 LÍDERES DE PROCESO

Establecer acciones de mejoramiento para eliminar la no conformidad y así cumplir con los requisitos de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

5.4 COLABORADORES DE LA FUNDACION

Son los encargados de identificar y registrar Salida No Conforme en el momento que lo detecten y decide o ejerce las acciones inmediatas sugeridas para su control y tratamiento, con el fin de minimizar su impacto; también son responsables de liberar Salida No Conforme cuando aplique y de llevar control de las NC reportados en su proceso.

6. DESARROLLO

5.1. CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

5.1.1 Identificación de la Salida No Conforme. Se detectan las salidas no conformes durante la prestación del servicio por cualquiera de los participantes de los procesos. También pueden identificarse productos o insumos no conformes, a los cuales debe dárseles la identificación y el respectivo tratamiento.

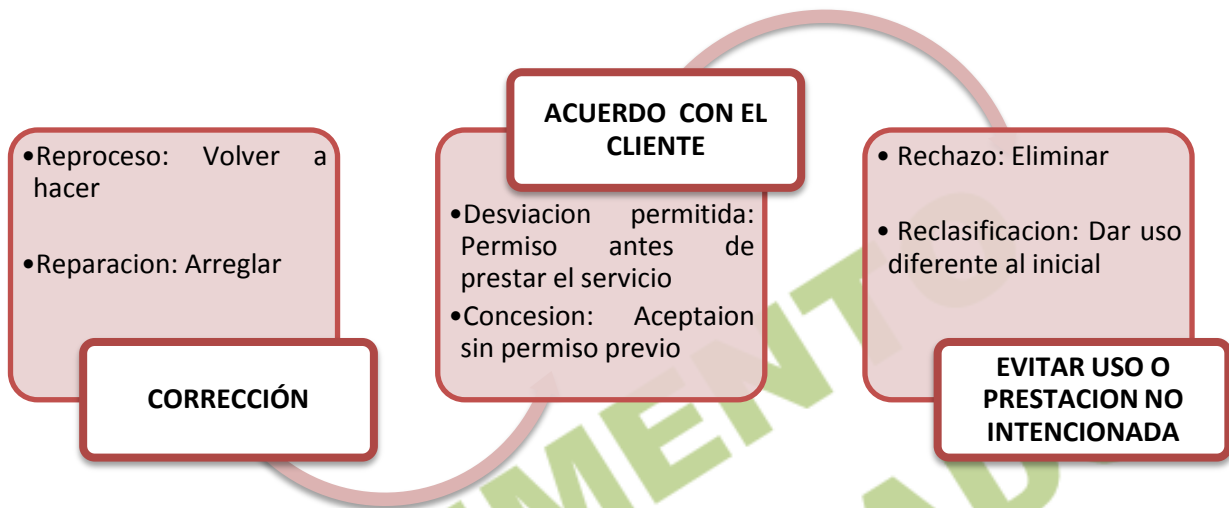
La salida no conforme no solo puede ser identificado por el aliado o participante, sino también por los colaboradores de la Fundación mediante ejercicios de autoevaluación teniendo en cuenta el PHVA de cada proceso. Estas actividades pueden llevarse a cabo en los comités de calidad, reuniones de coordinadores, reuniones de equipo o grupos de estudio.

Las salidas no conformes que requieran aislarse del proceso mientras reciben el tratamiento correspondiente para impedir su uso o manejo no intencionado, deben identificarse con un rótulo de alerta que puede denominarse "*producto o material no conforme*" y se almacena temporalmente mientras se toma la acción. El líder de proceso es responsable de identificar y registrar las salidas no conformes

5.1.2 Reporte de la Salida No Conforme. Las salidas no conformes se registran en el formato **Reporte de Salidas No Conformes SIG-FT-06**, según los ejemplos de la tabla Anexo de este procedimiento, detallando en cada caso la no conformidad. Sin embargo se pueden generar otras salidas no conformes que no están establecidos en dicha tabla y que afectan la calidad del servicio al participante o aliado, al cual se le debe dar tratamiento e informar a los líderes de proceso según corresponda.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código	GC-PR-03
		Versión	01
		Fecha de versión	01/02/2018
		Página 4 de 7	

5.1.3 Determinación del Tratamiento de la Salida No Conforme. Los líderes de cada proceso analizan la situación para determinar el tratamiento, pueden guiarse utilizando los casos de la tabla anexa tomando uno o varios de los tres tipos de tratamientos así:



Se definen las acciones necesarias a tomar y el responsable de su aplicación, para asegurar que la salida no conforme se corrija, se preste o entregue previo acuerdo con el participante-aliado o se impida su uso previsto.

En los casos que el producto ya se haya entregado o el servicio se haya prestado y se detecta que se entregó no conforme al aliado o participante, el líder del proceso debe definir las acciones a tomar según los efectos reales o potenciales de la no conformidad.

5.1.4 Implementación del Tratamiento a la Salida No conforme. Se ejecutan las acciones definidas para darle tratamiento al no conforme según lo considere el líder del proceso, tomando como guía la tabla Anexa.

5.1.5 Verificación de la conformidad después de la corrección de la Salida No conforme.

Se verifica si el producto o servicio después de la corrección cumple con los requisitos, se vuelve conforme y puede liberarse para entregar al participante o aliado o para continuar con la siguiente fase del proceso. Se identifica si fue eficaz el tratamiento de corrección dado a la no conformidad y se obtuvo el resultado esperado de volver conforme el producto o servicio y se registra el resultado.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código	GC-PR-03
		Versión	01
		Fecha de versión	01/02/2018
		Página 5 de 7	

5.1.6 Análisis de Datos. Se analiza el impacto y reincidencia de la salida no conforme, definiendo de esta manera la necesidad de implementar acciones correctivas.

Si una salida no conforme genera pérdida de aliados o de negocios, afecta la integralidad de los participantes, genera costos adicionales que la Fundación debe asumir para su tratamiento o garantía, o causa desprestigio de la organización, debe tomarse acción correctiva, sin importar si se repite o no el caso o si se trata de la primera vez que se presenta.

Para aplicar las acciones correctivas, debe seguir los parámetros establecidos en el **"Procedimiento de Acciones de Mejoramiento SIG-PR-04"**

5.2 Control de los Consecutivos de Salidas no Conformes

El formato lleva los consecutivos de los no conformes a medida que se van reportando.

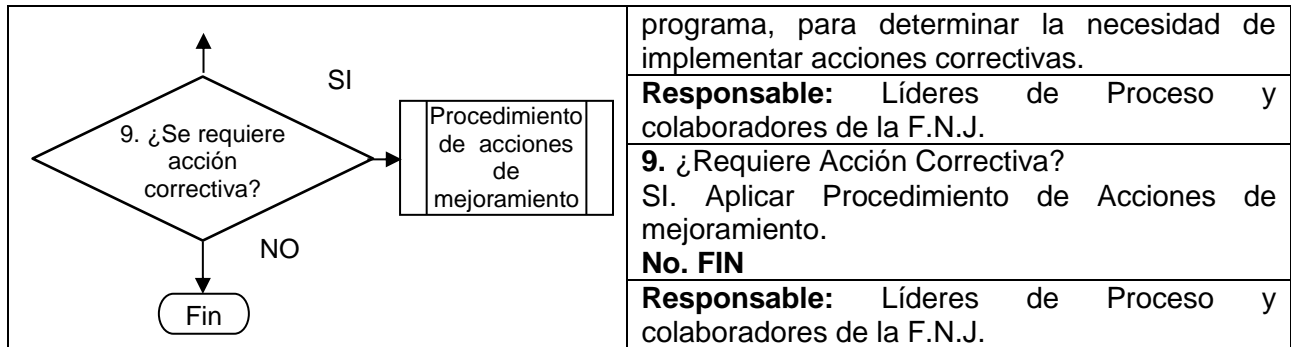
5.3 Algunos casos de Salidas No Conformes

En el documento anexo a este procedimiento se encuentra disponible la tabla donde se identifican algunas de las clases de salidas no conformes que se podrían presentar durante la operación.

DOCUMENTO CONTROLADO

6. DIAGRAMA DE FLUJO





7. REGISTROS

✓ SIG-FT-06: Reporte de Salidas No Conformes

8. CONTROL DE CAMBIOS

ÍTEM	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCION MODIFICACIÓN	VERSIÓN
1	01/02/2018	Versión inicial sin cambios- Fecha de aprobación	01

DOCUMENTO CONTROLADO