

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Manejo de Servicios y/o Productos NO Conformes	<b>VERSIÓN</b>	01

### 1. OBJETIVO

Identificar, controlar y establecer los lineamientos para el manejo y tratamiento de los productos o servicios no conformes en los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P “SIGES”.

### 2. ALCANCE

Aplica para todos los servicios y/o productos del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P “SIGES”.

Se inicia con la identificación y notificación del producto No Conforme y culmina con la verificación de la acción tomada.

### 3. RESPONSABLES

El grupo del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR ESP, es el responsable del diseño y/o elaboración del presente procedimiento, pero los líderes de los procesos misionales, tienen como responsabilidad la adecuada aplicación de este procedimiento cuando se presente producto o servicio no conforme.

Los responsables (Cargo o Rol) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 “Descripción” de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES

- **Producto/Servicio no conforme:** Producto o Servicio que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente o que no ha completado todas las inspecciones.
- **Tratamiento de una salida no conforme:** La acción emprendida respecto a una no conformidad.
- **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
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Jangel Dávila	<b>Nombre:</b> Luis Lozano	<b>Nombre:</b> Luis Lozano
<b>Cargo:</b> P.U. SIG y MIPG <b>Fecha:</b> 07/10/2020	<b>Cargo:</b> P.E Grupo SIG <b>Fecha:</b> 08/10/2020	<b>Cargo:</b> P.E Grupo SIG <b>Fecha:</b> 09/10/2020

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Manejo de Servicios y/o Productos NO Conformes	<b>VERSIÓN</b>	01

## 5. GENERALIDADES

- 5.1 Para garantizar el control de los servicios prestados por los procesos del Sistema Integral de Gestión de la ESSMAR E.S.P “SIGES”, a través de este procedimiento se definen las actividades orientadas a su identificación, control y acciones que permitan su corrección en el caso que se presente.
- 5.2 Son documentos necesarios del proceso que orientan la identificación de los requisitos de conformidad del servicio: la identificación de las unidades misionales y el mapa de riesgos de procesos.
- 5.3 Si el servicio o producto no conforme, es identificado producto de una auditoría interna o externa, se coloca la información del formato [SI-F15 Control del Servicio y/o Producto No Conforme](#), en los apartes de “Identificación del Servicio No Conforme” y “Fuente de detección del servicio No Conforme”; los otros apartes quedan inmersos dentro del formato [SI-F12 Toma de Acciones Correctivas, Preventivas](#).
- 5.4 La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos o servicios puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.
- 5.5 El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.
- 5.6 **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Notas:** Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.
- 5.7 **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

### Nota aclaratoria:

- Puede haber más de una causa para una no conformidad.
  - La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
  - Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una NO conformidad detectada.

### Nota aclaratoria:

- Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una Reclasificación

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Manejo de Servicios y/o Productos NO Conformes	<b>VERSIÓN</b>	01

5.8 Las comunicaciones internas que se dependan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).

5.9 Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><b><u>Identificar la no conformidad:</u></b></p> <p>Detecta un Servicio y/o o producto No Conforme como parte de la gestión de los procesos misionales de la organización; para ello se tienen en cuenta la normal conformidad del servicio bajo condiciones normales.</p> <p>Nota: comunica al líder de proceso sobre la NO conformidad del servicio para su conocimiento y análisis.</p> <p>El líder de proceso designa la(s) persona(s) a hacer el análisis.</p> <p>El funcionario, describe el Servicio No Conforme, tipo, la fuente y las causas en el <a href="#">SI-F15 Control del Servicio y/o Producto No Conforme</a></p>	Funcionario/ Proceso del SIG	<a href="#">SI-F15 Control del Servicio y/o Producto No Conforme</a>
2	<p><b><u>Elaborar Plan de Control de Servicio No Conforme:</u></b></p> <p>Registra en el <a href="#">SI-F15 Control del Servicio y/o Producto No Conforme</a>, de acuerdo al análisis realizado, el plan de Control de Servicio No Conforme: acciones necesarias para corregir totalmente o disminuir el impacto y la situación no conforme del servicio, los recursos, responsable de su implementación y de seguimiento, fecha de la implementación.</p>	Líder o responsable de proceso	<a href="#">SI-F15 Control del Servicio y/o Producto No Conforme</a>

	PROCESO	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	SI-P07
	PROCEDIMIENTO	Manejo de Servicios y/o Productos NO Conformes	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
3	<p><b><u>Ejecutar acciones del plan de control del Servicio No Conforme:</u></b></p> <p>Realiza las acciones formuladas como tratamiento del servicio no conforme establecidas en el <a href="#">SI-F15 Control del Servicio y/o Producto No Conforme</a></p>	Funcionario responsable/Proceso del SIG	<a href="#">SI-F15 Control del Servicio y/o Producto No Conforme</a>
4	<p><b><u>Verificación de la acción correctiva:</u></b></p> <p>Una vez realizada la acción correctiva/preventiva se realiza la verificación.</p> <p>En caso de realizar la verificación y esta no sea eficaz se retorna la actividad del ítem 2.</p>	Funcionario responsable/Proceso del SIG	NA
5	<p><b><u>Realizar seguimiento:</u></b></p> <p>Realiza seguimiento, para ello utiliza <a href="#">SI-F16 Formato Seguimiento a No Conformidades</a> el cual debe ser enviado.</p>	Lider de proceso	<a href="#">SI-F16 Formato Seguimiento a No Conformidades</a>
6	<p><b><u>Cerrar acción correctiva para el servicio NO conformes:</u></b></p> <p>Una vez verificada que la acción correctiva implementada es eficaz se da cierre</p>	Responsable de tomar acción /Proceso (s)	N/A

## 7. BASE LEGAL/ REFERENCIAS

No aplica para este procedimiento

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Manejo de Servicios y/o Productos NO Conformes	<b>VERSIÓN</b>	01

## 9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
SI-F15	Control del Servicio y/o Producto No Conforme	Grupo SIG	Permanente	Grupo SIG	Por Código y Fecha	N/A
SI-F16	Seguimiento a No Conformidades	Grupo SIG	Permanente	Grupo SIG	Por Código y Fecha	N/A

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

## 11. ANEXOS

SI APLICA

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Manejo de Servicios y/o Productos NO Conformes	<b>VERSIÓN</b>	01

