

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-SG-004
	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		FECHA: 26/11/2014



PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Elaborado por: Consultor Fundación Visión Salud	Revisado y Aprobado por: Delegado Comité Sistema Integrado de Gestión
Nombre: Ricardo Fernando Ortega Melo	Nombre: Manuel Ali Mustafá
Firma:	Firma:

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-SG-004
	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		FECHA: 26/11/2014

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	CONTENIDO.....	4
5.	CONTROL DE REGISTROS	6
6.	CONTROL DE CAMBIOS.....	6

DOCUMENTO CONTROLADO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-SG-004
	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		FECHA: 26/11/2014

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar que los productos y/o servicios no conformes presentados se identifiquen, controlen y se les de tratamiento, que permita evitar su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

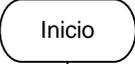
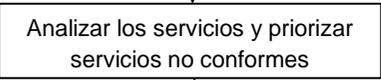
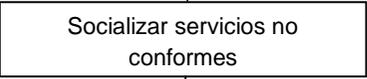
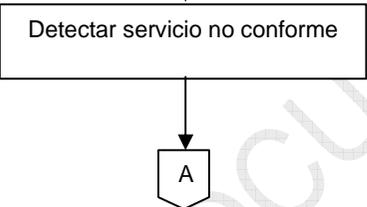
Aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión desarrollados en la Gobernación del Putumayo.

3. DEFINICIONES

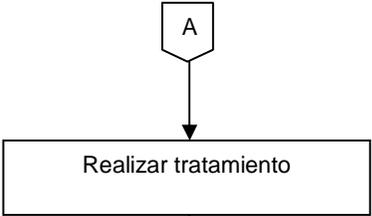
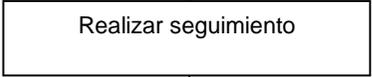
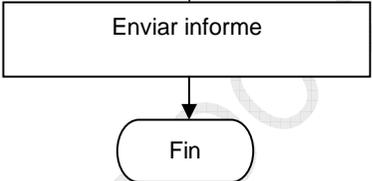
- ✓ **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- ✓ **NO CONFORMIDAD REAL:** Es la materialización de una no conformidad.
- ✓ **NO CONFORMIDAD POTENCIAL:** Es el incumplimiento de un requisito que puede suceder en el tiempo.
- ✓ **PLAN DE MEJORAMIENTO:** Conjunto de acciones implementadas para abordar las no conformidades reales y potenciales, que han sido identificadas en los procesos.
- ✓ **PRODUCTO Y/O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- ✓ **PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME:** Producto y/o servicio que no cumple con los requisitos especificados en las características del producto y/o servicio entregado.
- ✓ **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-SG-004
	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		FECHA: 26/11/2014

4. CONTENIDO

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0		Inicio		
1		Los responsables de los procesos de manera conjunta con el equipo de trabajo revisan los productos y/o servicios del proceso, analizando sus requisitos legales, reglamentarios, y del usuario para posteriormente priorizar los productos y/o servicios no conformes los cuales son registrados o actualizados en el formato de identificación de producto y/o servicio no conforme FT-SG-006.	Responsable del proceso. Equipo de trabajo	Lista de identificación de producto y/o servicio no conforme FT-SG-006.
2		Coordina la socialización al resto del equipo de trabajo los producto y/o servicio no conformes identificados y priorizados, para garantizar la implementación de este procedimiento	Responsable del proceso	No aplica
3		<p>Cuando un funcionario detecta un producto o servicio no conforme de los que se encuentran registrados en la lista de identificación de producto y/o servicio no conforme FT-SG-006, procede a registrarlo en el formato Control de Productos o Servicios no Conforme FT-SG-007.</p> <p>Los productos y servicios no conformes pueden ser detectados en el momento de la prestación del servicio y a través de quejas y reclamos.</p>	Funcionario de cada proceso	Control de Productos y/o Servicios no Conforme FT-SG-007

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PT-SG-004
	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN: 01
		FECHA: 26/11/2014

4		<p>Toma la acción inmediata de acuerdo al servicio no conforme identificado. El tratamiento a tomar puede ser una corrección o una concesión. La autoridad para definir el tratamiento a seguir está a cargo de los responsables de los procesos, quienes a su vez designan los responsables de aplicar los tratamientos.</p>	<p>Responsable del proceso. Funcionario de cada proceso</p>	<p>Control de Productos y/o Servicios no Conforme FT-SG-007</p>
5		<p>Los líderes de los procesos realizan bimensualmente seguimiento a las acciones implementadas en los servicios no conformes identificados en el periodo, para verificar la conformidad con los requisitos.</p> <p>El seguimiento incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El análisis de recurrencia de los productos o servicios no conformes registrados en los procesos, éste análisis debe ser liderado por el responsable de cada proceso, adoptando las acciones correctivas pertinentes si es necesario. ✓ El seguimiento a las acciones inmediatas (concesiones y correcciones). ✓ El seguimiento de las acciones correctivas tomadas. 	<p>Responsable del proceso.</p>	No aplica
6		<p>Enviar bimensualmente el informe de análisis de recurrencia de los productos y/o servicios no conformes a la oficina del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Responsable del proceso</p>	<p>Informe análisis de recurrencia</p>

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: PT-SG-004
	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/11/2014

5. CONTROL DE REGISTROS

Nombre	código	Tipo	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Responsable
Lista de identificación de producto y/o servicio no conforme	FT-SG-006.	Físico	Archivo de cada proceso	Carpeta Identificación de producto y/o servicio no conforme - Nombre del Proceso	Carpeta	Responsable del proceso
Formato de registro del producto y/o servicio no conforme	FT-SG-007	Físico	Archivo de cada proceso	Carpeta Identificación de producto y/o servicio no conforme - Nombre del Proceso	Carpeta	Responsable del proceso
Informe de análisis de recurrencia	No aplica	Físico	Archivo Oficina del Sistema Integrado de Gestión	Carpeta Informe de producto y/o servicio no conforme	Carpeta	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Elaboración del documento	26 de noviembre de 2014