

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: CMC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFOMES	VERSIÓN: 1
		FECHA DE VIGENCIA: 07/04/23

PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFOMES					
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Establecer los lineamientos para control y tratamiento de Salidas no conformes que se presenten CARRAZOS	ALCANCE: Aplica desde la definición de salidas no conformes a los servicios no conformes, su identificación (ante durante y después) hasta el tratamiento de las salidas no conformes identificadas para los procesos.				
RESPONSABLE: Líder de Calidad.	PARTICIPANTES: TODOS LOS PROCESOS GENERAN DOCUMENTOS				
RIESGOS Y CONTROLES <table border="1" data-bbox="214 1029 805 1260"> <thead> <tr> <th>RIESGO</th> <th>CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No identificación y gestión de las SNC</td> <td>Inspecciones, indicadores PQRS, control de calidad, llamadas de seguimiento</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	No identificación y gestión de las SNC	Inspecciones, indicadores PQRS, control de calidad, llamadas de seguimiento	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> INDICADOR: # de SNC identificadas / # SNC gestionadas x 100%
RIESGO	CONTROL				
No identificación y gestión de las SNC	Inspecciones, indicadores PQRS, control de calidad, llamadas de seguimiento				
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Política de Calidad NORMA ISO 9001:2015 REQUISITO 8.7	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente Infraestructura: Equipos de cómputo, paquete office, carpetas, organizadores de documentación. Económico: Presupuesto General 				
ANEXOS <ul style="list-style-type: none"> Listado maestro de información documentada 					

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: CMC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFOMES	VERSIÓN: 1
		FECHA DE VIGENCIA: 07/04/23


DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción de Corrección:** Solución inmediata de No conformidad
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, legales, generalmente implícita u obligatoria.
- **Producto:** Cualquier objeto que puede ser ofrecido al cliente o que satisface un deseo o una necesidad.
- **Salidas No Conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente. Término que encierra el concepto de producto o servicio no conforme.
- **Salida:** Resultado de un proceso


	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: CMC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFOMES	VERSIÓN: 1
		FECHA DE VIGENCIA: 07/04/23

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Identificación de la Salida No Conforme	<p>Todos los procesos que reciban o detecten una salida no conforme que no cumpla con los requisitos, deberá tramitarla de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.</p> <p>Se entiende como Salida No Conforme al finalizar los procesos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de requisitos clientes • Incumplimiento con los procedimientos misionales • Reproceso • Retrabajos <p>Toda salida que no cumple con los requisitos descritos en los procesos misionales se considera No conforme. (Ver Caracterizaciones).</p> <p>Estas pueden ser identificadas durante o después del proceso. Igualmente se debe identificar la fuente de la naturaleza de la no conformidad, esta actividad puede detectarse durante o después de la provisión de los servicios.</p>	Personal de CARRAZOS	Formato de Salidas No conformes
2	Soluciones inmediatas corrección	Definir y registrar las soluciones inmediatas (tratamiento), responsables de ejecución y de decisión (autoridad) que va a dar sobre el servicio no conforme.	Responsable del tratamiento	Solicitud de Acción Correctiva CMC-FOR-03
3	Separación o suspensión del servicio	Cuando se detecta No conformidades los responsables de procesos misionales deben registrar en la MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y CLIEENTES GE-FOR-09	Responsables de procesos misionales	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y CLIEENTES GE-FOR-09


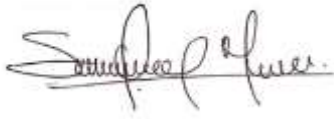

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: CMC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFOMES	VERSIÓN: 1
		FECHA DE VIGENCIA: 07/04/23

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
4	Información al cliente vía telefónica	En todos los casos se debe presentar un informe al cliente a los clientes, cuando es permitida la situación por parte de los responsables de procesos misionales aclarando los motivos de las salidas no conformes y las acciones a tomar para evitar que se vuelva a presentar.	Responsables de procesos misionales	
5	Verificación de la conformidad	En el cuadro de relación de Salidas No conformes se relaciona el seguimiento a dicha Salida y la verificación de que esta no se volvió a presentar con el mismo servicio o con el mismo personal.	Responsables de procesos misionales	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y CLIEENTES GE-FOR-09
6.	Plan de acción	Posteriormente, se clasifican las salidas no conformes con mayor impacto o reiteración según la MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y CLIEENTES GE-FOR-09 y se aplica el procedimiento de NO CONFOMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA. Se procede REGISTRAR EN LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA CMC-FOR-03, se registra el plan de acción para evitar que se vuelva a presentar ese producto no conforme.	Responsables de procesos misionales	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y CLIEENTES GE-FOR-09 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA CMC-FOR-03
7	Seguimiento y efectividad	Líder de Calidad y el responsable de proceso realiza seguimiento en el CONSOLIDADO DE ACCIONES CORRECTIVAS confirmando que estas hayan sido efectivas para proceder al cierre de cada una de ellas.	Líder de Calidad	
8	Cierre de Salidas No Conformes	Todas las no conformidades deben cerrarse en los seguimientos y si no fue efectiva se debe realizar un nuevo plan de acción en el formato de SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA CMC-FOR-03 poner nueva fecha de seguimiento o realizar una nueva solicitud.	Líder de Calidad Responsables de procesos misionales	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA CMC-FOR-03

	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: CMC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFOMES	VERSIÓN: 1
		FECHA DE VIGENCIA: 07/04/23

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS:

VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO
1	07/04/2022	Elaboración del procedimiento

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 LAURA DANIELA VARGAS Líder Calidad	 SUSAN SANCHEZ MOYANO Jefe Administrativa y Bienestar Laboral	 LUIS JOSE LEAL ESCOBAR Gerente General