


| | | |
|---|--|----------------------|
|  USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME | Código: G1-S3-PR-03 |
| | | Versión: 02 |
| | | Vigencia: 06/02/2018 |

1. **PROCESO:** Gestión Estratégica Organizacional
2. **SUB PROCESO:** Gestión del Sistema Integrado
3. **OBJETIVO:** Establecer las actividades necesarias para identificar, analizar y controlar los productos y/o servicios que no cumplan con los requisitos establecidos para evitar su uso o entrega no intencionada.
4. **ALCANCE:** Inicia con la identificación, reporte del producto y/o servicio no conforme y finaliza remitiendo el tratamiento al módulo de mejoramiento.

5. DISPOSICIONES GENERALES:

5.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORME

De conformidad con lo establecido en el numeral 7 de la NTCGP 1000:2009 *“La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”*. Por lo anterior los productos y/o servicios no conformes que provienen de los procesos (Gestión de Suministro de Bienes y Prestación de Servicios y Gestión de la Infraestructura) establecidos en el Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI, se relacionan en el Anexo 1. Matriz de Producto o Servicio No Conforme.

El registro y tratamiento del producto y/o servicio no conforme se realizará en la herramienta adoptada por el Sistema Integrado de Gestión Institucional, con el objetivo de tener un mayor control sobre el proceso, mejorando la correcta identificación de las no conformidades y el manejo adecuado de la información.

5.2. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de los líderes de los procesos misionales (Gestión de Suministro de Bienes y Prestación de Servicios y Gestión de la Infraestructura) y sus equipos de trabajo identificar, reportar, tratar y realizar seguimiento al producto o servicio no conforme, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 5.1 de este procedimiento.

6. DEFINICIONES:

6.1. Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

6.2. Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.


6.3. Adecuación: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

6.4. Autoridad: Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

6.5. Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto o servicio que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto o servicio acordados.

6.6. Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME | Código: G1-S3-PR-03 |
| | | Versión: 02 |
| | | Vigencia: 06/02/2018 |

6.7. Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

6.8. Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

6.9. Especificación: Documento que establece requisitos.

6.10. Producto y/o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

6.11. Producto No Conforme: Producto y/o servicio, que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas.

6.12. Reparación: Acción tomada sobre un producto No conforme para convertirlo en aceptable en su utilización prevista. Puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

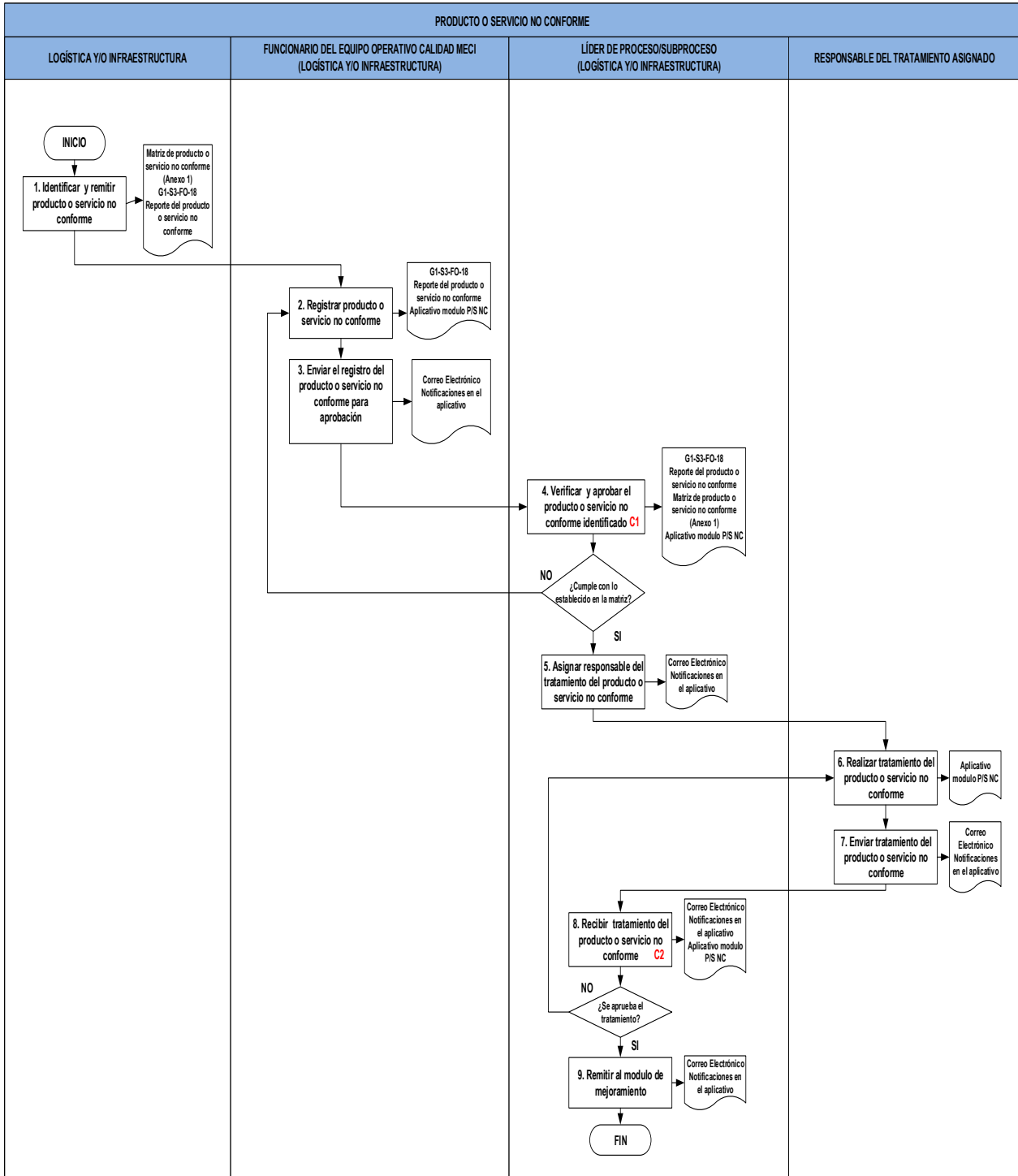
6.13. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.


6.14. Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

6.15. Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.¹

¹ NTCGP 1000:2009


7. FLUJOGRAMA:



| | | |
|---|--|----------------------|
|  USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME | Código: G1-S3-PR-03 |
| | | Versión: 02 |
| | | Vigencia: 06/02/2018 |


8. DESCRIPTIVO DEL PROCEDIMIENTO:

| N° | Responsable | Registros | D | Descripción de la actividad. Cx Punto de Control. |
|----|---|---|---|---|
| 1 | Logística y/o Infraestructura | <p>Matriz de producto o servicio no conforme (Anexo 1)</p> <p>G1-S3-FO-18 Reporte del producto o servicio no conforme</p> | D | <p>IDENTIFICAR Y REMITIR PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p> <p>En caso que se materializara un producto y/o servicio no conforme identificado en la matriz de producto o servicio no conforme (Anexo 1) de este procedimiento, se procede a registrarlo en el formato G1-S3-FO-18 reporte del producto o servicio no conforme y se remite al funcionario del equipo operativo Calidad MECI para ser registrado en el aplicativo del (módulo P/S NC).</p> <p>Nota: La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, realizará el acompañamiento y asesoría en la elaboración de la matriz del producto o servicio no conforme a cada uno de los procesos Misionales (Gestión de la Infraestructura y Gestión de Suministro de Bienes y Prestación de Servicios) que intervienen con el desarrollo de este procedimiento.</p> |
| 2 | Funcionario del Equipo Operativo Calidad MECI (Logística y/o Infraestructura) | <p>G1-S3-FO-18 Reporte del producto o servicio no conforme Aplicativo modulo P/S NC</p> | D | <p>REGISTRAR PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p> <p>Se registra el producto y/o servicio no conforme en el módulo P/S NC, diligenciando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dependencia ✓ Proceso ✓ Subproceso (cuando aplique) ✓ Nombre del producto y/o servicio no conforme ✓ Características/especificaciones que incumple ✓ Descripción de las fallas presentadas ✓ Soporte |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME | Código: G1-S3-PR-03 |
| | | Versión: 02 |
| | | Vigencia: 06/02/2018 |

| N° | Responsable | Registros | D Descripción de la actividad. Cx Punto de Control. | |
|----|---|---|--|--|
| 3 | Funcionario del Equipo Operativo Calidad MECI (Logística y/o Infraestructura) | Correo Electrónico Notificaciones en el aplicativo | D | ENVIAR EL REGISTRO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PARA APROBACIÓN Se envía el registro del producto y/o servicio no conforme para que sea aprobado por el líder del Proceso/Subproceso (Logística y/o Infraestructura). |
| 4 | Líder de Proceso/Subproceso (Logística y/o Infraestructura) | G1-S3-FO-18 Reporte del producto o servicio no conforme Matriz de producto o servicio no conforme (Anexo 1) Aplicativo modulo P/S NC | D | VERIFICAR Y APROBAR EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME IDENTIFICADO Verificar si el producto y/o servicio no conforme identificado cumple con lo establecido en la matriz de producto o servicio no conforme (Anexo 1) de este procedimiento |
| | | | C1 | ¿Cumple con lo establecido en la matriz? SI: Continúa con la actividad No. 5 NO: Retorna a la Actividad No. 2 |
| 5 | Líder de Proceso/Subproceso (Logística y/o Infraestructura) | Correo Electrónico Notificaciones en el aplicativo | D | ASIGNAR RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME Se asigna el responsable para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme identificado. |

| N° | Responsable | Registros | D Descripción de la actividad. Cx Punto de Control. | |
|----|---|---|--|--|
| 6 | Responsable del tratamiento asignado | Aplicativo modulo P/S NC | D | <p>REALIZAR TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p> <p>Se realiza el tratamiento del producto o servicio no conforme en el módulo P/S NC, diligenciando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de tratamiento ✓ Descripción de las acciones tomadas ✓ Se realizó concesión (si aplica) ✓ Tipo de acción ✓ Información de cierre (descripción) ✓ Soporte <p>Nota: En caso que el producto y/o servicio no conforme sea recurrente, se establece la acción correctiva, preventiva o de mejora de acuerdo al procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora G1-S3-PR-02.</p> |
| 7 | Responsable del tratamiento asignado | Correo Electrónico Notificaciones en el aplicativo | | <p>ENVIAR TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p> <p>Se envía el tratamiento del producto y/o servicio no conforme al Líder de Proceso/Subproceso (Logística y/o Infraestructura)</p> |
| 8 | Líder de Proceso/Subproceso (Logística y/o Infraestructura) | Correo Electrónico Notificaciones en el aplicativo Aplicativo modulo P/S NC | D C2 | <p>RECIBIR TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p> <p>Recibe el tratamiento de producto y/o servicio no conforme para revisión y aprobación.</p> <p>¿Se aprueba el tratamiento?</p> <p>SI: Continúa con la actividad No. 9 No: Retorna a la actividad No. 6</p> <p>Nota: Una vez aprobado el tratamiento por el líder del Proceso/Subproceso, el facilitador de proceso podrá revisar la información enviada para el respectivo cierre.</p> |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME | Código: G1-S3-PR-03 |
| | | Versión: 02 |
| | | Vigencia: 06/02/2018 |


| N° | Responsable | Registros | D | Descripción de la actividad. Cx Punto de Control. |
|----|---|--|---|---|
| 9 | Líder de Proceso/Subproceso (Logística y/o Infraestructura) | Correo Electrónico Notificaciones en el aplicativo | D | REMITIR AL MÓDULO DE MEJORAMIENTO Remite al módulo de mejoramiento para realizar el tratamiento del producto y /o servicio no conforme. Fin del procedimiento. |

9. PUNTOS DE CONTROL:

| Punto de Control | Responsable | Registro |
|---|---|---|
| C1: Verificar la conformidad del producto y/o servicio no conforme identificado Vs la matriz de producto o servicio no conforme (Anexo 1). | Líder de Proceso/Subproceso (Logística y/o Infraestructura) | G1-S3-FO-18 Reporte del producto o servicio no conforme Matriz de producto o servicio no conforme (Anexo 1) Aplicativo modulo P/S NC |
| C2: Revisar el tratamiento del producto y/o servicio no conforme. | Líder de Proceso/Subproceso (Logística y/o Infraestructura) | Correo Electrónico Notificaciones en el aplicativo Aplicativo modulo P/S NC |

RESUMEN DE CAMBIOS:

| Versión | Fecha | Numerales | Descripción de la modificación |
|---------|------------|---------------|---|
| 01 | 19/06/2015 | Todos | Se crea el documento |
| 01 | 07/06/2016 | 1 | Se ajusta el nombre del proceso/subproceso de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucionales. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó. |
| 02 | 06/02/2018 | 4,5,6,7,8 y 9 | Se actualiza el documento de acuerdo a las actividades propias de los procesos (Infraestructura/Logística), adoptadas por el Sistema de Gestión Institucional. |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  USPEC Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME | Código: G1-S3-PR-03 |
| | | Versión: 02 |
| | | Vigencia: 06/02/2018 |

| RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | | |
|---|---|---|
| Elaboró / Actualizó: | Revisó: | Aprobó: |
| Firma: Original Firmado | Firma: Original Firmado | Firma: Original Firmado |
| Nombre: Alejandro Valencia | Nombre: Andrea Catalina Hernández Moncada | Nombre: Gustavo Adolfo Camelo Hurtado |
| Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Profesional Universitario | Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo |
| Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo | Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo | Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo |
| | Firma: Original Firmado | |
| | Nombre: Santiago Alegría Velasco | |
| | Cargo: Profesional Universitario | |
| | Dependencia: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo | |