



PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Codigo:P-MC-02

Versión: 08

Aprobación: 17/11/2020

Objetivo

Definir los lineamientos para la identificación, registro y control de los productos y servicios de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de mantener y mejorar la satisfacción de las partes interesadas.

Alcance

Inicia desde de la determinación de los requisitos de los productos y servicios, la caracterización de las salidas finales susceptible a la salida no conforme en todos los procesos de la entidad, finalizando con el reporte y seguimiento de las salidas no conformes cada 6 meses al proceso mejoramiento continuo.


Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO
1.	Identificación de los requisitos por producto y servicio	<p>Se debe identificar el requisito de cada uno de los productos contemplados en la caracterización del proceso.</p> <p>Esta información se debe registrar en el formato F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes.</p>	Líder o Gestor del proceso	Requisitos por producto identificados
2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	<p>Determinar si los productos y servicios cumplen los requisitos, de seleccionar la opción SI se debe describir la Conformidad del Producto y no continua diligenciando las demás variables de la matriz, en caso de seleccionar NO se debe identificar los criterios de calidad que no se cumplieron, los cuales se establecen de acuerdo a las especificaciones legales, técnicas, de contenido y de oportunidad, a continuación se describen cada una:</p> <p>Especificaciones Legales: Leyes, Decretos, reglamentos o códigos que definen los trámites o dan condiciones de cómo debe ofrecerse un determinado producto.</p>	Líder o Gestor del proceso	Criterios de Calidad para los productos y servicios que no cumplen los requisitos

		<p>Especificaciones Técnicas: Consideraciones que se deben tener en cuenta para la adecuada realización de la salida.</p> <p>Especificaciones de Contenido: Entrega del producto sin errores mecanográficos u ortográficos, con redacción clara y coherente, en los formatos oficiales establecidos por la entidad, en lenguaje apropiado, radicado conforme a los lineamientos establecidos en el sistema.</p> <p>Oportunidad: Cumplimiento del tiempo establecido en las diferentes actividades que se deben realizar para la entrega de la salida.</p> <p>Esta información se debe registrar en el formato F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes.</p>		
3.	Identificación de la salida no conforme	<p>Se debe asegurar el cumplimiento de los requisitos, una vez revisados y determinado su incumplimiento se procede a relacionar las salidas no conformes con su respectiva descripción detallando el incumplimiento que se presentó en los requisitos asociados al producto o servicio, causa y fecha de presentación.</p> <p>Esta información se debe registrar en el formato F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes.</p>	Líder o Gestor del proceso	Salidas no conformes identificadas
4	Definir el tratamiento de la salida no conforme	<p>Una vez detectada la salida no conforme registrada en el formato F-MC-32 en el matriz de planificación y control de salidas no conformes, el líder o gestor del proceso debe definir el tratamiento a seguir con base en su efecto en la conformidad del producto y/o servicio y verificar que retome las características que lo convierten en una salida conforme.</p> <p>El tratamiento debe ser elegido teniendo en cuenta los establecidos en la norma ISO 9001:2015, numeral 8.7.1. se</p>	Líder o Gestor del proceso	Tratamiento Definido

		<p>tratarán las salidas no conformes de la siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none">• Corrección: Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.• Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios: <p>Este tratamiento busca separar la salida no conforme de las que si cumplieron los requisitos especificados, para realizar el análisis de lo que se hará con ella.</p> <p>A continuación, se explica cada concepto:</p> <ul style="list-style-type: none">♣ Separación: Apartarse de los requisitos para su liberación y/o entrega.♣ Contención: Operación que permite dar continuidad a los procesos y el desarrollo de productos y/o servicios.♣ Devolución: Producto y/o servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega, que conlleva a una devolución durante o al final del proceso para el cumplimiento de dichas especificaciones.♣ Suspensión de provisión de productos y servicios: Detener temporalmente la prestación de un producto y/o servicio.• Información al cliente/usuario: Se informa al cliente /usuario la salida no conforme y con base en sus indicaciones se realiza la liberación. <ul style="list-style-type: none">• Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión: <p>Esta autorización se da por un responsable de la entidad, que indica que</p>		
--	--	---	--	--

		la salida no afecta significativamente y puede ser entregada al cliente/usuario.		
5.	Criterios para establecer Acción correctiva	Se define la cantidad de veces de ocurrencia del incumplimiento del requisito para la aplicación de una acción correctiva, como aquella que se presente, aunque sea una (1) vez en el mes.	Líder o Gestor del proceso	Criterio de acción correctiva
6	Seguimiento de las salidas no conforme	Se realizará seguimiento a las salidas no conformes de los productos y servicios cada seis (6) meses, la información del seguimiento se registra en el formato F-F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes. Para realizar el seguimiento se debe tener en cuenta cuantas veces presentó la no conformidad, la causa que dio origen al incumplimiento del requisito, las acciones tomadas, el registro de la evidencia, fecha en la que se le dio tratamiento y el responsable.	Líder o Gestor del proceso Enlace de Calidad e Planeación	Causas identificadas
7	Consolidar las salidas no conformes	Se realizará semestralmente el consolidado de las salidas no conformes de la entidad de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Requisito incumplido. ✓ Tratamiento realizado ✓ Análisis de causas ✓ Acciones de mejoramiento generadas. 	Coordinador de Calidad	Informe consolidado salidas no conformes
8	Registro de Acciones Mejoras	Una vez realizado el seguimiento semestral en el formato F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes. Se procede a registrar las acciones tomadas en el formato F-MC-06 Registro de Mejora, con el fin de evitar que la no conformidad siga presentándose y llevar un control desde el proceso de mejoramiento continuo.	Coordinador de Calidad	Acciones de mejora registradas

	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Código: P-MC-02
		Versión: 08
		Aprobación: 17/11/2020

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-MC-02	2006	1	No aplica
P-MC-02	06/11/2007	2	Se define el nombre como procedimiento para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora y se define un formato para acciones correctivas, otro para acciones preventivas y uno para acciones de mejora.
P-MC-02	23/04/2009	3	Se unifica el procedimiento y los formatos de mejora, se incluyen los requisitos de MECI y GP 1000.
P-MC-02	28/04/2014	4	Modificación al procedimiento como parte del proceso de mejoramiento integral del Sistema de Gestión de la Calidad llevado a cabo en la entidad a partir del Comité de Calidad No. 6 de 2013
P-MC-02	22/07/2015	5	Cambio de nombre y ajuste de algunas actividades para hacer más claro el procedimiento.
P-MC-02	22/12/2015	6	Actualización de algunas actividades
P-MC-02	10/04/2020	7	Actualización de actividades
P-MC-02	17/11/2020	8	Se separa este procedimiento del de Mejora continua, se actualiza de acuerdo con la matriz para el control del PNC en la cual se consolida y controla el reporte del mismo en la entidad.

Anexos

Guía para control de producto no conforme

Términos y Definiciones:


NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad real.

Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

ACCIÓN CORRECTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad real u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Código: P-MC-02
		Versión: 08
		Aprobación: 17/11/2020

Nota-1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota-2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Nota-3: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

ACCIÓN DE MEJORA: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y aumentar el desempeño

PRODUCTO O SERVICIO: Resultado de un proceso o conjunto de procesos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota-1: “Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Nota-2: La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

Nota-3: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

Nota-4: Los requisitos para la realización del producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.

Nota-5: Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

Nota-6: Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME: Es todo producto o servicio prestado por Indeportes Antioquia a sus clientes cuyo resultado no cumplen con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes. (Ver Anexo No.1)

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota: Una acción puede realizarse junto con una acción correctiva.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

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