	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código	A01P01
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010

COPIA CONTROLADA


1. OBJETIVO: Establecer la Metodología para Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora para tratar una No Conformidad Real o Potencial, Plantear Acciones de Mejora, con el fin de investigar su causa y/o realizar las correcciones y acciones correctivas o de mejoramiento y explicar el tratamiento del producto no conforme.

2. ALCANCE


Contempla todo el ciclo de mejora desde la detección y registro de una acción de mejora y/o producto no conforme, hasta la verificación de la eficacia y cierre de la misma.

3. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1. LEVANTAR LA NO CONFORMIDAD O EL PRODUCTO NO CONFORME	AUDITOR INTERNO, RESPONSABLES DE PROCESO	1.1 Redactar la no conformidad
2. REALIZAR TRATAMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME	RESPONSABLE DE DEL PRODUCTO NO CONFORME	2.1. Revisar el insumo y pasarlo si está correcto. En caso de presentar alguna inconsistencia registrarlo en la planilla de devolución de insumos, formato control insumos y devolverlo al competente para que le de el tratamiento respectivo.
	RESPONSABLE DEL PRODUCTO NO CONFORME	2.2. Realizar la corrección respectiva al producto no conforme y registrarlo en el formato control de insumos A01F01 , control producto y/o servicio no conforme.
3. TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD	FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE LA NO CONFORMIDAD	3.1 Investigar causa raíz de acuerdo a la metodología de análisis de causas, que se encuentra en este procedimiento,

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código	A01P01
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
		o cualquier otra metodología para el análisis de causas y elaborar el plan de acción en el formato A01F02 Formato planes de mejoramiento.
	FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE LA NO CONFORMIDAD	NOTA: Tener en cuenta si es una no conformidad real, una no conformidad potencial o una acción de mejora. (En el caso de que sea una acción de mejora no es necesaria la identificación de causas.
	RESPONSABLE DEL PROCESO	3.2. Implementar plan de acción con el fin de eliminar las causas de la no conformidad, colocando claramente el responsable y la fecha de la implementación de la acción y registrarlo en el formato A01F02 planes de mejoramiento.
		3.3. Realizar seguimiento y control a la no conformidad, con el fin de que se de cumplimiento al plan de acción formulado. Deben quedar los papeles de trabajo del análisis de causas y el formato A01F02 planes de mejoramiento diligenciado correctamente y enviarlo a la Oficina de Control Interno.
4. REALIZAR VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES	AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	4.1. Realizar verificación a las acciones planteadas en el plan de acción y verificar su eficacia. Una vez haya terminado su verificación, informa si la solución implantada fue eficaz o no. NOTA: En caso de que haya sido eficaz, la No Conformidad se

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código	A01P01
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
		cierra. Si no fue eficaz se deben implementar otras acciones, realizar seguimiento y verificar nuevamente su eficacia en el caso de que nuevamente estas acciones no sean eficaces, El Jefe de la Oficina de Control Interno, tomará la decisión al respecto y si lo considera conveniente lo llevará para discusión del Comité de Coordinación de Control Interno

4. DEFINICIONES

Ciclo de Acción Correctiva: El ciclo de acción correctiva ante una no conformidad se realiza por desviaciones a los requisitos especificados con tendencia repetitiva y consistente en investigación de la causa, aplicación de la solución y verificación de la misma. Su acción es definitiva, puesto que busca eliminar la causa raíz de la no conformidad. Es equivalente al término **Acción Correctiva**.


Corrección: Acción tomada para corregir un Producto No Conforme, cuando sea necesario debe aplicarse en forma inmediata.

Evidencia: Declaración de hecho o información verificable del incumplimiento de un requisito.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. Toda no conformidad amerita una acción correctiva e identificación de causa raíz.

Producto o Servicio No Conforme: Producto o servicio que no cumple con los requisitos de la organización, del cliente y/o legales. El Producto No Conforme se detecta a la salida del proceso (momento de liberación del producto) o por el cliente.

El proceso de mejoramiento continuo de los sistemas de gestión de la calidad está basado en la trilogía formada por las Revisiones Gerenciales, las Auditorías

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código	A01P01
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010

Internas de Calidad y la realización de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

5. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

En general, el Producto No Conforme puede ser tratado en el Municipio de San Jerónimo, por alguna de las siguientes vías, según lo establezca la instancia que lo revisa, verifica o valida.

- Reproceso: Devolver a una actividad o proceso anterior para que se cumplan los requisitos establecidos.
- Ajuste: Cuando se solicite a quien elaboró, que modifique alguna parte del documento que sustenta el proceso.

Según lo establecen los distintos procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se corrige un Producto No Conforme, debe someterse a una nueva verificación.

Cuando se detecte un Producto No Conforme después de la entrega o prestación del servicio al cliente Externo (Comunidad) El Alcalde Municipal determina las acciones apropiadas, incluyendo la respuesta escrita y las correcciones necesarias al cliente afectado.

6. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN Y EL CONTROL


La responsabilidad de la ejecución y control está definida en la documentación de los procesos.

7. COMO REDACCION DE LA NO CONFORMIDAD

Toda No Conformidad debe estructurarse con base en un hecho, una evidencia y un criterio.

Hecho: Es la situación encontrada, definida como una falta, ausencia, falla o incumplimiento.

Evidencia: Es la caracterización del hecho, la cual lo hace específico.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código	A01P01
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010

Criterio: Es el requisito contra el cual se soporta el hecho, este puede ser una política, objetivo, elementos de la Norma NTCG P 1000:2004, procedimiento, ficha técnica, contrato, legislación, necesidad del cliente, entre otros.

Se debe redactar la No Conformidad incluyendo primero el sujeto o hecho y citando la evidencia que soporta el incumplimiento, luego el verbo que denote la acción que no se lleva a cabo y por último el complemento que se refiere al requisito incumplido. (SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO)

Si un hecho específico no contiene un criterio, este no podrá ser considerado una No Conformidad.

Las No Conformidades deben estar claramente soportadas, identificando la fuente y el referencial que sirvieron de base para su detección. No se puede levantar No Conformidades con base en percepciones, sentimientos u opiniones si no hay soporte para su demostración.

Las No Conformidades deben documentarse con el detalle que permita identificar el problema específico, su ubicación exacta y referencia con base en la cual se levanta.

Una No Conformidad bien redactada representa un avance importante en su corrección o tratamiento y en la eficacia para la eliminación de sus causas.

Para una mayor precisión en la redacción de la No Conformidad, siga estos cuatro pasos:


PLANEAR

- Identificar el requisito que se incumple
- Identificar el verbo o la acción que no se lleva a cabo o no se ejecuta.
- Soporte el hallazgo en evidencias.

HACER

- Inicie citando la evidencia que soporta el incumplimiento.
- Cite el tipo de acción que no se lleva a cabo.
- Señale el requisito incumplido

VERIFICAR

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código	A01P01
	PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	02
		Fecha	16/03/2010

- Dé a leer y comprender a un compañero, la No Conformidad redactada.
- Si la persona explica lo que usted tiene en mente significa que quedó bien redactada.

ACTUAR

- Corregir o mejorar la redacción de la No Conformidad detectada.
- Procure levantar sólo una No Conformidad cuando el hallazgo se presenta en diferentes áreas pero dentro de un mismo proceso transversal.
- Trate de reforzar las evidencias testimoniales con otro tipo de evidencias.

Ejemplo de una No Conformidad Correctiva (real):

Al analizar la hoja de vida de Pedro Pérez se encontró que no tenía los registros de formación, educación y competencia, incumpliendo lo establecido en el numeral 6.2, literal e) de la NTC GP 1000:2004

Ejemplo de una No Conformidad Preventiva (potencial):

Se pudo evidenciar que en el informe final de seguimiento del plan de acción 2006, que el indicador programas realizadas que dio una meta del 80%, genera un riesgo de incumplimiento en la meta establecida del 100%.

Ejemplo de Aspecto por Mejorar:

Analizado el proceso de Gestión del Talento Humano, se evidenció que la liquidación de prestaciones sociales de los empleados se realiza en forma manual, pudiéndose aumentar la eficiencia y la eficacia a través de la adquisición de un software.

CONTROL MODIFICACIÓN DOCUMENTOS

Nr o	Versión Inicial	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	01	Aspectos de forma a mejorar	Se agregó en el encabezado de página el nombre del proceso a que corresponde el procedimiento.	02