1. OBJETO

Establecer los mecanismos a seguir para identificar, registrar, analizar, controlar y dar tratamiento a los productos que no sean conformes con los requisitos establecidos por la Institución.

1. ALCANCE

Este procedimiento se inicia con la identificación del producto no conforme en cada Proceso y finaliza con el cierre de la acción tomada.

1. **DEFINICIONES**

Las siguientes definiciones son tomadas de la NTC-ISO 9000:2015

**Acción Correctiva:** Accion para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

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

**Corrección:**Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

**Inspección:** Determinación de la conformidad con los requisitos especificados.

**Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**Producto No Conforme:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos establecidos por el cliente o la Entidad en cuanto su planificación, ejecución, y control.

**No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Reclamo:** Insatisfacción del cliente con relación al cumplimiento de los requisitos del servicio encontrado.

**Requerimiento:** Cualquier insatisfacción, sugerencia o reclamo del cliente.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

1. **RESPONSABILIDADES**

**El Director de Calidad** es el responsable de vigilar el tratamiento de los no conformes.

**El Líder del proceso** o persona de control de calidad es responsable de realizar el control al producto antes de ser entregado al cliente.

**El personal de la Institución** Es responsabilidad de todo el personal aplicar todos los lineamientos establecidos en el sistema de gestión de calidad para obtener servicios de calidad.

1. **CONTENIDO**
   1. **Productos no conformes por proceso:**

Se consideran potenciales servicios no conformes:

* REGISTROS PUBLICOS:
* Errores en los certificados
* Error en la liquidación
* CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
* Mala liquidación
* Errores en los datos de los usuarios, arbitros y conciliadores
* DESARROLLO REGIONAL

Capacitaciones de Interés General

* Capacitador no preparado
* Material o medios insufientes para realizar capacitaciones
* Auditorio en malas condiciones

Emprendimiento

* Falta de material para realizar actividades

Programas Especiales

* Mala utilización de los logos de los aliados

Consultorias

* Tematica de la consultoria no pertinente.
* Falta de conocimieto del consultor en el tema de consultoria.

Atención al empresario

* Base de datos o invesntigación a entregar diferente a lo solicitado
* Base e información desactualizada
* Información fuera del tiempo

Eventos empresariales

* Stand mal asignado al empresario.
* Logistica no adecuada
* Imcunplimiento de obligaciones

Cámara al Parque y Carpa Móvil

* De acuerdo a los consignados en cada proceso.
* LOGÍSTICA Y EVENTOS
* Auditorios internos en mal estado o sin los requerimientos
* OBSERVATORIO ECONÓMICO
* Objetivos de la investigación no cubiertos
* Preguntas no incluidas en el instrumento
* Datos erroneos en el informe
* GESTIÓN DE AFILIADOS
* Carnets con nombre erroneo
* Descuentos en servicios ofrecidos no aplicados
* Cobro erroneo de la afiliación
* No inclusión en la base de datos de afiliados
  1. **Procedimiento**

| **No** | **ETAPA**  *(¿Qué?)* | **DESCRIPCIÓN**  (¿Cómo?) | **RESPONSABLE**  (¿Quién?) | **DOCUMENTOS RELACIONADOS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Identificación y Registro del producto No Conforme** | Un producto no conforme es aquel que no cumple con los requisitos. El producto no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución del procedimiento por el personal de la Institución y se debe informar al Responsable del Proceso.  Para identificar los productos no conformes se deben tomar como guía los consigandos en el numeral 5.1. del presente procedimiento.  Si el producto ya salió al público se levanta una PQR y se procede a realizar el procedimiento de PQR. También puede ser registrado por el Director de Calidad. | Todo el personal | Procedimiento de PQR´s |
| **2** | **Registro del producto No Conforme** | En el momento de presentarse un producto no conforme, el responsable del proceso debe registrarlo en el Formatode “Control para el producto no conforme” y comunicarlo al Jefe inmediato. Se debe registrar el producto no conforme, la fecha en que se generó el producto no conforme y el responsable de su generación.  Si la detección del producto no conforme hace parte de un proceso de control de calidad establecido, el responsable del registro y toma de decisiones es el responsable del control de calidad. | Responsable del proceso/responsable del manejo de no conformes | Formato control de productos no conformes |
| **3.** | **Análisis del servicio no conforme** | Se identificanlas causas que pueden estar ocasionando el producto no conforme, registrando la causa raíz en el formato de no conformes. Se utilizan alguno de los métodos propuestas en el manual de análisis de datos. | Responsable del proceso/responsable del manejo de no conformes | Formato control de productos no conformes  Manual para el análisis de datos |
| **4.** | **Tratamiento del servicio no conforme** | El líder del proceso es quien orienta la corrección del producto no conforme.  El encargado hace la corrección y diligencia en el Formatode “control de productos no conformes” la parte del tratamiento que se le dará a la no conformidad detectada, la fecha y su nombre en responsable de la ejecución de la acción e informa a quien detecto lo no conformidad sobre la acción tomada.  El tratamiento al producto no conforme puede consistir en la aplicación de una acción inmediata (corrección) o en la autorización para entregar producto sin el cumplimiento de los requisitos (concesión).  Esto debe ser revisado y aprobado para su realización por el líder del proceso o, si aplica, por responsable del control de calidad del proceso. | Responsable del proceso/responsable del manejo de no conformes | Formato control de productos no conformes |
| **5.** | **Verificar Conformidad del servicio** | Cuando se corrija un producto No Conforme, se someterá a una nueva verificación para demostrar que la acción tomada soluciono la no conformidad detectada al producto no conforme, registrando en el campo “revisión y aprobación de la acción tomada” el nombre de la persona que verificó la conformidad de la acción tomada.  Si se realizó una concesión se debe registrar en el campo “revisión y aprobación de la acción tomada” el nombre de la persona que autorizó la entrega del producto sin el cumplimiento de los requisitos.  Si la corrección no soluciona la no conformidad, se devuelve la líder del proceso para que proponga nuevas correcciones o le de tratamiento como acción correctiva, en caso de ser necesario se informa al Director de Calidad.  Si se evidencia una no conformidad recurrente en el proceso o fuera de los límites establecidos en los indicadores debe realizarse el procedimiento de acciones correctivas. | Responsable del proceso/responsable del manejo de no conformes | Formato control de productos no conformes  Procedimiento de acciones correctivas y de mejora |
| **6.** | **Seguimiento a los no conformes** | El líder del proceso realizará seguimiento a los no conformes de su proceso.  Control interno y calidad realizarán seguimiento y verificación de los no conformes durante la auditoria interna de los procesos.  Durante la revisión gerencial se realizará el análisis de los no conformes de los procesos.  Estos informes servirán como entrada a la revisión por la dirección, durante la cual se realizará el análisis de los no conformes de los procesos. | Líder del proceso  Director de Calidad  Profesional Especializado de control interno | Procedimiento de revisión gerencial  Procedimiento de auditoria interna |

* 1. **Flujograma**

Si

No

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**
   1. Procedimiento de revisión gerencial
   2. Procedimiento de auditoria interna
   3. Procedimiento de acciones correctivas y de mejora
   4. Manual para el análisis de datos
   5. Procedimiento de PQR´s
2. **FORMATOS**

**7.1.** Formato de control de productos no conformes

1. **ANEXOS**

No aplica