
	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	CÓDIGO: SCIP01
	PROCESO GESTION CONTROL INTERNO	VERSION: 4
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	PAGINA: 1 de 4

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Asegurar que los productos y/o servicios no conformes presentados, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.</p>	<p>Inicia con la identificación de un producto y/o servicio no conforme, continua con la definición de acciones y finaliza con la implementación de acciones propias del sistema de gestión de la calidad. Aplica para los procesos misionales de la Universidad.</p>
DEFINICIONES	
<p>PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, reclasificación, concesión, desecho y permiso de desviación.</p> <p>TRATAMIENTO DE UNA NO CONFORMIDAD: La acción emprendida respecto a una no conformidad.</p> <p>VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.</p> <p>CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto y servicio que no es conforme con los requisitos específicos</p> <p>CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada</p> <p>RECLASIFICACION: Ordenar de nuevo o disponer clasificando según su categoría.</p> <p>PERMISO DE DESVIACION: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.</p> <p>REPARACION: Reparar correctamente el mal funcionamiento de una actividad, producto y/ o servicio que fueron mal establecidos inicialmente.</p> <p>REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.</p> <p>DESECHO: Sobrante o resto inservible que queda de algo después de haberlo utilizado o trabajado.</p>	

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	CÓDIGO: SCIP01
	PROCESO GESTION CONTROL INTERNO	VERSION: 4
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	PAGINA: 2 de 4

DEFINICIONES

CALIDAD: Está asociada al cumplimiento de los requisitos del usuario del producto

PERTINENCIA: El producto o servicio es coherente con el requisito

OPORTUNIDAD: Se refiere a la entrega de un producto o servicio en los periodos acordados contractualmente.

CUMPLIMIENTO: Indica la conjugación de las siguientes variables: Oportunidad, calidad, cantidad y lugar de entrega.

SEGURIDAD: Involucra que el servicio cumpla con sus características funcionales y contractuales y no atente contra la integridad del usuario.

CONFIABILIDAD: Asociada a las características funcionales del producto, por lo general el usuario se queja o reclama cuando considera que el producto o servicio no satisfizo su necesidad.

COSTO: Apreciación del usuario o parte interesada del valor del producto o servicio pagado o a pagar respecto al beneficio que recibirá de este.

TRASPARENCIA: Implica que el servicio recibido esté acorde con los requisitos de ley o contractuales y con la información resultante a disposición de los demás.

AMABILIDAD: Asociada al trato cordial y respetuoso de quien ofrece el servicio

COMODIDAD: Percepción del usuario con respecto a las condiciones de bienestar ofrecidas por el servicio, o facilidades de accesibilidad a los servicios ofrecidos por el proveedor.

ACCESIBILIDAD: Indica la posibilidad de acceso a un servicio ofrecido por un proveedor

EQUITATIVO: Es la percepción del usuario con respecto a que el producto o servicio fue ofrecido sin preferencias o parcialidad


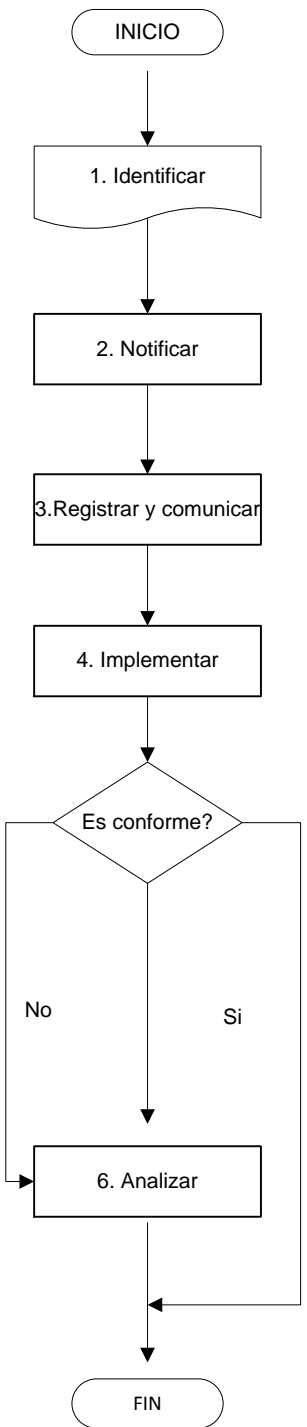

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	CÓDIGO: SCIP01
	PROCESO GESTION CONTROL INTERNO	VERSION: 4
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	PAGINA: 3 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Identificar] 1 --> 2[2. Notificar] 2 --> 3[3. Registrar y comunicar] 3 --> 4[4. Implementar] 4 --> 5{Es conforme?} 5 -- Si --> 6[6. Analizar] 5 -- No --> 6 6 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>1. Identifica el producto y/o servicio no conforme..</p> <p>2. Notifica al gestor responsable del proceso/funcionario o grupo interdisciplinario quien autoriza su tratamiento.</p> <p>3. Registra el producto y/o servicio no conforme y envía copia al Director de Control Interno por correspondencia y/o correo electrónico institucional.</p> <p>4. Implementa la acción definida.</p> <p>Verifica que la acción implementada por el proceso; demuestre la conformidad con los requisitos.</p> <p>6. Analiza el tratamiento implementado y de acuerdo con la criticidad, impacto y repetición se abre acción correctiva o preventiva.</p> <p>Nota 1: El producto no conforme que es percibido por el usuario se tramita como una queja o reclamo.</p>	<p>Funcionario designado</p> <p>Funcionario designado</p> <p>Líder, Gestor responsable del proceso afectado</p> <p>Funcionario designado</p> <p>Equipo Asesor y/ o Director de Control Interno</p> <p>Equipo Asesor y/ o Director de Control Interno Líder, Gestor responsable del proceso afectado</p>	<p>SCII002 SCII003 SCII004 SCII005</p> <p>SCII002 SCII003 SCII004 SCII005</p> <p>SCIF001 Correo electrónico Institucional ADOP03</p> <p>SCII002 SCII003 SCII004 SCII005</p> <p>SCIr001</p> <p>SCIP02</p>

	MACROPROCESO DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL	CÓDIGO: SCIP01
	PROCESO GESTION CONTROL INTERNO	VERSION: 4
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	PAGINA: 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCION
	AAAA	MM	DD	
No. 1	2009	07	27	Emisión Documento
No. 2	2011	08	04	Se efectúa como mejoramiento al proceso y para que la implementación del procedimiento sea mas eficiente
No. 3	2012	11	15	Se efectúa como mejoramiento al proceso y ajuste al sistema de gestión de la calidad.
No.4	2013	10	25	Se efectúa como mejoramiento al proceso y ajuste al sistema de gestión de la calidad.

ELABORO

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Carolina Gomez	Asesor Control Interno

APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD
Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo	Director de Control Interno	2013	09	24