

	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	CODIGO: MC-P05
		VERSION:4
		FECHA DE APROB: 09/03/2017

1. OBJETIVO

Asegurar que las que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades relacionadas con su tratamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca la identificación de las salidas no conformes, la definición de acciones a tomar y verificación del cumplimiento de los requisitos en cada uno de los procesos de la entidad.

3. RESPONSABLES

El Gerente en coordinación con los interventores, supervisores y responsables de procesos, serán los encargados de asegurar el control del producto y/o servicio no conforme.

4. DEFINICIONES

- **CONCESION:** Aceptación para utilizar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados
- **CORRECCION:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- **DESECHO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito
- **PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME:** Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos exigidos por la entidad y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, reclasificación, concesión, desecho y permiso de desviación.
- **PERMISO DE DESVIACION:** Autorización para apartarse de los requisitos inicialmente especificados de un producto.
- **REPARACION:** La acción que se hace con respecto a un producto no conforme para que cumpla los requisitos de uso previstos aunque no cumpla los requisitos especificados.

	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	CODIGO: MC-P05
		VERSION:4
		FECHA DE APROB: 09/03/2017

- **REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos
- **TRATAMIENTO DE UNA NO CONFORMIDAD:** La acción que se emprende respecto a una no conformidad.
- **VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados

5. CONTENIDO

5.1 CONDICIONES GENERALES

Las salidas no conformes se originan por el incumplimiento de los requisitos establecidos, mala condición de los insumos y por un producto y/o servicio prestado, estos son detectados mediante inspección, revisión del producto y/o servicio y de las quejas y reclamos de la comunidad.

Los productos no conformes se pueden presentar en

- Los procesos
- Los insumos
- La inspección del servicio y/o producto

El tratamiento que se le dará a las salidas no conformes en los insumos, procesos y/o servicios estarán bajo la responsabilidad del supervisor del contrato.

5.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Para ejercer el control sobre las salidas no conformes debe definirse de manera clara como, en primera instancia, identificarlo y darle el tratamiento pertinente. Para ello se describe a continuación las actividades a seguir:

- 5.2.1 Identificar el producto y/o servicio no conforme teniendo en cuenta las especificaciones técnicas detalladas en los Estudios Previos y los criterios establecidos en los pliegos de condiciones; estos pueden ser detectados durante o después de la ejecución del procedimiento.
- 5.2.2 Una vez identificada y detectada la salida no conforme se debe registrar en el formato MC-F13 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, diligenciando cada uno de los campos del formato teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Producto y/o servicio no conforme.
 - Proceso que lo detecta.

	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	CODIGO: MC-P05
		VERSION:4
		FECHA DE APROB: 09/03/2017

- Descripción de la situación: Cuando se trate de un producto y/o servicio no conforme, se especifica el requisito que se incumple teniendo en cuenta que este puede ser de tipo legal, técnico, de la norma, reglamentario y/o establecido en la documentación.
 - Tratamiento de la acción: Se describe la acción correctiva que se tomará para solucionar la no conformidad. Se define la (s) persona (s) que autoriza la acción (funcionario del Foro Hídrico) y quienes deben ejecutarla (nombre del contratista quien será el que ejecute la corrección), el tiempo de corregir la no conformidad. Una vez determinado el tratamiento que se le dará al producto y/o servicio no conforme se deberán tener en cuenta las siguientes acciones:
 - a. Realizar el seguimiento a la no conformidad detectada, hasta su respectiva corrección.
 - b. Autorizar su uso o aceptación, bajo concesión por autoridad competente y cuando sea aplicable por el cliente.
 - c. Impedir su uso o aplicación.
 - Observaciones: Se define si amerita una acción correctiva teniendo en cuenta la frecuencia de ocurrencia del producto y/o servicio no conforme.
- 5.2.3 El supervisor del proceso será el encargado del seguimiento al tratamiento de los productos o servicios no conformes registrados en el formato MC-F13 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME. Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme se debe someter a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, especificando la fecha en que se efectúa la misma.
- 5.2.4 Cuando el producto y/o servicio no conforme se detecta después de entregado, se deben aplicar las acciones correctivas apropiadas de manera inmediata al reporte de la no conformidad
- 5.2.5 El Supervisor del proceso realizará análisis de tendencias con base en la información registrada, analizando factores como la frecuencia de ocurrencia del producto y/o servicio no conforme y determinara si amerita establecer acciones correctivas, registrando la justificación y explicación en el campo observaciones.
- 5.2.6 Cuando amerite acciones correctivas se aplicara el procedimiento MC-P 03 Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora, diligenciando la no conformidad en el formato MC- F 12 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, donde se determinaran las causas, se evalúan las necesidades para adoptar acciones que garanticen que la no conformidad nuevamente vuelva a ocurrir, registrar los resultados de las acciones tomadas, revisar las acciones correctivas tomadas, realizar seguimiento de la acción correctiva adoptada e implementada.

	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	CODIGO: MC-P05
		VERSION:4
		FECHA DE APROB: 09/03/2017

5.2.7 El supervisor del proceso prepara un consolidado de estadísticas de productos y/o servicios no conformes, con el propósito de presentar el informe consolidado al Representante de la Dirección, éste determinará las acciones de mejora que se aplicarán.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- MC-F13 Control del producto y/o servicio no conforme
- Matriz de Productos y/o Servicio No Conforme
- MC-F 12 Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora
- Estudios Previos
- Pliegos de Condiciones

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Normas Técnicas Colombiana ISO 9001:2015
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION NTC-ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario. ICONTEC 2015.

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION
06/10/11	2.0	Se modificó todo el contenido del procedimiento versión 1.0
29/10/12	2.1	Se actualizaron los códigos de los formatos que se aplican en el procedimiento.
21/05/15	3	Se cambia código del documento , pasa de POPNC-P a MC-F 05
09/03/2017	4	Se cambia encabezado y pie de página, así como también se modifica el contenido para aterrizar a la norma ISO 9001:2015.