	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-03
	NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	Fecha Elaboración: 09-10-2013
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 25-11-2013
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Versión: 1 Página 1 de 5

OBJETO: Lograr prestar y ofrecer un producto y/o servicio cumpliendo los requisitos legales vigentes y de la norma NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005, definiendo los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional

ALCANCE: Aplica para los procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Desarrollar acciones que permiten identificar, prevenir y controlar los posibles productos y/o servicios con deficiencias antes de que lleguen al cliente, dando el tratamiento debido en su oportunidad, tal que se elimine la no conformidad del servicio, según la norma NTCGP 1000:2009: ítem 8.3 Control de producto y servicio no conforme, y MECI 1000:2005: Subsistema: Control de gestión: Componente: Actividades de control: Elemento: Controles

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME					
1	Los líderes de los procesos misionales, de manera conjunta con el grupo de trabajo, deben identificar los requisitos de los clientes. Se debe elaborar una lista de chequeo (como método de control) con los requisitos de los clientes y verificar el cumplimiento de estos, para minimizar las no conformidades.	V	Lista de Chequeo	Líderes de proceso misionales	Encuesta de satisfacción del cliente




ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-03
NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	Fecha Elaboración: 09-10-2013
OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 25-11-2013
NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Versión: 1
	Página 2 de 5

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p>Una vez identificado el incumplimiento de requisitos por parte de los líderes de procesos y/o sus colaboradores, se debe registrar diligenciando el formato FO-DE-08 Formato control del producto y/o servicio no conforme, (evidenciando su identificación y control) donde se detalla:</p> <p>El nombre del proceso al que corresponde el servicio no conforme. En la casilla Servicio no conforme, especificar el requisito que se está incumpliendo. En la columna denominada tratamiento, se describen las actuaciones que se deben ejecutar para lograr el control de la situación y eliminar la no conformidad de acuerdo a los intereses del cliente y del IMDERA.</p>	V	Identificación de incumplimientos	Líderes de proceso y equipo de trabajo	Formato control del producto y/o servicio no conforme FO-DE-08



ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-03
NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	Fecha Elaboración: 09-10-2013
OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 25-11-2013
NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Versión: 1
	Página 3 de 5

#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
3	<p>La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras:</p> <p>La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada, como el reproceso el producto y/o servicio, aplicando una corrección.</p> <p>Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.</p> <p>Otra que se considere necesaria por los líderes de los procesos misionales.</p>	A	Acciones preventivas	Líderes de Proceso, Comité operativo de Calidad	Formato control del producto y/o servicio no conforme FO-DE-08
4	<p>En la casilla de Responsable se debe identificar el nombre y firma de la persona que ejecutará el tratamiento.</p> <p>La casilla autorización identifica el nombre y la firma del líder del proceso correspondiente que autoriza el tratamiento a aplicar a la situación que se presenta.</p> <p>Autorizado el tratamiento, se aplican las acciones por parte del responsable.</p> <p>El líder del proceso realiza seguimiento a las acciones implementadas para verificar la conformidad con los requisitos y de manera conjunta con el ejecutor de la acción definen si se requiere o no tomar una acción correctiva.</p>	A	Acciones preventivas	Líderes de Proceso, Comité operativo de Calidad	Formato control del producto y/o servicio no conforme FO-DE-08

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-03
	NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	Fecha Elaboración: 09-10-2013
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 25-11-2013
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Versión: 1 Página 4 de 5


#	TAREAS	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Los líderes de los procesos reportan al comité operativo de calidad los listados de servicios o productos no conformes detectados semestralmente para control de estadísticas y sirva de insumo de entrada a la revisión por la dirección. Aplicado el tratamiento, el líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, verifica la ejecución del mismo y el resultado que se obtiene. Si el resultado es de No conformidad, se levanta un hallazgo para que sea llevado a plan de mejoramiento.	H	Reporte al comité operativo de calidad	Líderes de proceso	Formato control del producto y/o servicio no conforme FO-DE-08

NOTA 1: Cuando se corrige el producto y/o servicio debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos

NOTA 2: Para la definición de correcciones en el producto y/o servicio no conforme debe seguirse el procedimiento PR-DE-04 Acciones preventivas, correctivas, meras correcciones y acciones de mejora, haciendo el registro de la corrección a realizar.

NOTA 3: El criterio a tener en cuenta para tomar una acción correctiva es que el producto o servicio no conforme se presente con una frecuencia superior a cinco (5) veces en un período de seis (6) meses y/o la gravedad o impacto del mismo.

NOTA 4: Cuando se determine tomar una acción correctiva, se sigue el procedimiento PR-DE-04 Acciones preventivas, correctivas, meras correcciones y acciones de mejora.

	ENTIDAD: IMDERA	Código: PR-DE-03
	NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	Fecha Elaboración: 09-10-2013
	OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar y dirigir la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas Trazadas en la política de deporte y recreación enmarcada en el Plan Municipal de Desarrollo y el Plan de Acción del Instituto	Fecha Revisión: 25-11-2013
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Versión: 1 Página 5 de 5

Fecha:	Versión:	Descripción del cambio:
09 de Octubre de 2013	1	Creación del Documento

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<u>Alejandra Vargas Briceño</u>	<u>Claudia Fernanda Rozo</u>	<u>Patricia Eugenia Guevara</u>
Planeación y Direccionamiento Estratégico	<u>Álvarez</u> Representante de la Dirección	<u>Ángel</u> Administrador sistema de Gestión de Calidad