



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION

CONTROL DE  
PRODUCTO /  
SERVICIO  
NO CONFORME

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 19/07/2019

VERSIÓN:05

**Elaborado por**

Nombre **OSCAR RODRIGUEZ OSPINA**  
Cargo: JEFE OFICINA DE PLANEACION

**Revisado por**

Nombre **ERIKA PEREZ PINZON**  
Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD

**Aprobado por:**

Nombre **HUGO ALFONSO ARCHILA**  
Cargo: GERENTE

**1. INTRODUCCION**

El presente documento describe el Procedimiento PDP07-00 control de producto / servicio no conforme, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.

**2. OBJETIVO**

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado tratamiento y control de los servicios o productos que no cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

**3. ALCANCE**

Aplica a todos los productos/servicios que no son conformes con los requisitos establecidos; en el proceso misional. Inicia con la identificación de las especificaciones de calidad de los productos o servicios de los procesos mencionados o su naturaleza y finaliza con la autorización de tratamiento, registro del producto no conforme y toma de acciones correctivas y de mejora en caso que se requiera, directamente enfocado a la satisfacción del cliente.

**4. DEFINICIONES**

- **Producto o Servicio No Conforme:** Es todo producto o servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos.  
Un producto no conforme puede presentarse antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, y puede ser detectado por un cliente interno o externo.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- **Mejora continua:** acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos del Instituto.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION

CONTROL DE  
PRODUCTO /  
SERVICIO  
NO CONFORME

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 19/07/2019

VERSIÓN:05

- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito
- **Reproceso:** Volverlo a hacer.
- **Reparación/Corrección:** Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla los requisitos de uso previstos aunque no cumpla los requisitos especificados originalmente.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados inicialmente
- **Segregación:** La acción emprendida respecto a un producto no conforme para ser separado o apartado
- **Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.
- **Tratamiento de una No conformidad:** La acción emprendida respecto a una no conformidad.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso. Se presenta luego de una no-conformidad
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados

#### 5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver normograma del proceso

#### 6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO EVIDENCIA
				-



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION

CONTROL DE  
PRODUCTO /  
SERVICIO  
NO CONFORME

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 19/07/2019

VERSIÓN:05

1	<p>Identificación Del Producto O Servicio No Conforme</p>	<p>Todo funcionario del IFC, debe estar atento a la identificación de cualquier producto o servicio no conforme, cuando se presente se le realiza alguna marcación ya sea rotulación, sello, formato, ruta de ubicación, número de registro, que soporte la no conformidad e identificar la fuente.</p> <p><b>Nota:</b> El líder de proceso debe evaluar los productos o servicios del proceso, sus requisitos legales, reglamentarios y del cliente (calidad y tiempos de entrega) y elaborar el listado en el cual se determinan los posibles productos o servicios no conformes de los procesos Misionales y los registra en el formato "Matriz de Identificación del Producto o Servicio no Conforme"</p> <p>Los productos o servicio no conformes identificados deben ser socializados por el Grupo de Calidad en cada proceso, a los diferentes colaboradores que hacen parte del proceso una vez identificados y cada vez que se actualice el listado.</p> <p>Un producto/servicio no conforme puede ser detectado en los puntos de control del proceso de acuerdo a las características del producto/servicio de los procesos de financiación y programas y proyectos, referidos en la Matriz de Control de Producto no Conforme, se detectan a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de control de producto no conforme</li> <li>• Reclamación por una no conformidad en el servicio prestado (quejas del usuario).</li> <li>• Resultados de Auditorías internas o externas de calidad, análisis de datos, revisiones de procesos</li> <li>• Problemas en las actividades de prestación del servicio.</li> </ul>	<p>Funcionarios IFC Subgerente comercial Profesional de Crédito</p>	<p>MRDP07-01 Matriz de producto o servicio no conforme. RDP07-01 Registro de servicio no conforme</p>
---	---	--	---	---



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**CONTROL DE  
PRODUCTO /  
SERVICIO  
NO CONFORME**

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 19/07/2019

VERSIÓN:05

2	Registro Del Producto O Servicio No Conforme	El Funcionario o contratista del IFC que identificó el producto/servicio no conforme en el respectivo procedimiento de acuerdo con los criterios de aceptación definidos y de producto no conforme, debe reportar y/o diligenciar el formato RDP07-01 Registro de servicio no conforme y comunicar al líder del proceso de Gestión Financiación o programas y proyectos con copia al líder de producto no conforme para que continúe con el tratamiento.	Funcionario que identifico producto/servicio no conforme	RDP07-01 Registro de servicio no conforme
3	Investigación de las Causas que lo Originaron	Si existe una persona que conozca verdaderamente la causa de la No conformidad, (pudiendo ser o no la que provocó la no conformidad), hará parte del equipo de trabajo, quien registrará las causas que la originaron. En caso de no conocerse, se deja el espacio en blanco para que posteriormente el Equipo de Trabajo seleccionado por el Líder del Proceso de Gestión Financiación o programas y proyectos, investiguen las causas y las registren.	Subgerente Comercial, Profesional de Crédito y equipo que delegue	RDP07-01 Registro de servicio no conforme



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**CONTROL DE  
PRODUCTO /  
SERVICIO  
NO CONFORME**

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 19/07/2019

VERSIÓN:05

4	<p>Tratamiento Del Producto O Servicio No Conforme</p>	<p>El tratamiento al Producto y/o Servicio No Conforme detectado(s), debe realizarse de forma inmediata por el líder del proceso misional, si es necesario se suspenden labores, con el fin de reparar inmediatamente el error si es posible realizando una corrección, y se registra en el formato RDP07-01 Registro de servicio no conforme, el tratamiento definido de acuerdo a lo consignado en la MRDP07-01 Matriz de producto o servicio no conforme para tomar las acciones necesarias y prevenir que vuelvan a ocurrir en el futuro.</p> <p>El líder de proceso Misional llevará un control general de los productos o servicios no conformes, clasificándolos como abiertos hasta que él mismo verifique que se haya realizado la acción recomendada, en tal caso se clasificara como cerrada.</p> <p>Un producto y/o servicio no conforme será entregado al cliente bajo previo consentimiento y autorización del líder del Proceso.</p> <p>En caso de que un producto y/o servicio no conforme sea repetitivo, su impacto (consecuencias) entorpezca el cumplimiento del objetivo del proceso y/o misión del Instituto o traumatice el normal desarrollo de las actividades del proceso, se implementará una acción de control rigurosa en el procedimiento.</p>	<p>Responsable definido en la MRDP07-01 Matriz de producto o servicio no conforme</p>	<p>RDP07-01 Registro de servicio no conforme MRDP07-01 Matriz de producto o servicio no conforme</p>
5	<p>Cierre del formato de control de producto no conforme</p>	<p>Una vez realizada la disposición del producto o servicio, se consigna en el formato RDP07-01 Registro de servicio no conforme. Si las medidas tomadas, no son satisfactorias, se inicia una nueva solicitud del Formato detallando la razón en la parte de tipo de no conformidad.</p> <p>Si en el tratamiento se incluyó acciones correctivas y de mejora relevantes, se remitirá al procedimiento acciones correctivas y de mejora.</p>	<p>Subgerente Comercial, Profesional de crédito,</p>	<p>RDP07-01 Registro de servicio no conforme.</p>



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO Y PLANEACION**

**CONTROL DE  
PRODUCTO /  
SERVICIO  
NO CONFORME**

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 19/07/2019

VERSIÓN:05

6	Consolidar la información de los productos o servicios No Conformes	El Líder del proceso Gestión Financiación, Crédito Educativo y Programas y Proyectos consolida la información de los registros de producto no conforme trimestralmente, documentando los tratamientos y evidencias de cierre.	Subgerente Comercial, Profesional de Crédito	RDP07-01 Registro de servicio no conforme.
7	Análisis y mejora de PNC.	<p>Trimestralmente el líder de procedimiento de PNC analizara el consolidado de PNC, y en conjunto con los responsables del diligenciamiento de la matriz y/o el líder del proceso misional a partir de las causas, tratamientos, incidencias y de acuerdo a estas se determinaran las acciones de mejora a desarrollar.</p> <p>Si la causa del producto o servicio no conforme es reiterativa, se deberá iniciar con la persona implicada un proceso de mejoramiento de acuerdo al formato RDP07-02 Llamado a la mejora.</p> <p>Lo anterior con el objetivo de que la información sirva como entrada para la revisión por la dirección.</p>		<p>Acta de producto no conforme.</p> <p>RDP07-02 Llamado a la mejora.</p>

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	15/05/2014	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
3.0	30/03/2015	OSCAR RODRIGUEZ OSPINA	Se trasladó procedimiento de atención al cliente y comunicaciones, se modificaron actividades y responsables de cada una de ellas.
4.0	27/04/2018	LUDY PATRICIA ARIAS	Se ajustó eliminando el acciones preventivas de acuerdo a la norma ISO 9001-2015
5.0	19/07/2019	ANA MILENA ROA CASTAÑEDA	Se realizaron ajustes generales en las actividades 4, 6 y se agregó la actividad 7 para dar claridad en el análisis del consolidado y/o informe de producto-servicio no conforme.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CONTROL DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME</b>	CODIGO : PDP07-00
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 19/07/2019
			VERSIÓN:05

<b>8. ANEXOS (FORMATOS)</b>	
<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
RDP07-01	REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME
RDP07-02	LLAMADO A LA MEJORA
MRDP07-01	MATRIZ DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME