	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.PNC03-103
		Versión	3.0
PROCESO: Sistemas de Gestión		Fecha: 11/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

Asegurar la identificación y control del producto no conforme con los requisitos y prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del producto no conforme, en cada uno de los procesos, principalmente en los procesos Misionales ejecutados en La Piedecuesta de Servicios Públicos ESP, previa verificación de cumplimiento de los requisitos, continúa con la acción a tomar frente al Producto No Conforme, y finaliza con la verificación del cumplimiento de los requisitos, después de haber sido corregido.

3. DEFINICIONES

Agenda de auditorías: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Auditado: Entidad, proceso o persona que ejecuta, verifica, controla o dirige una actividad o proceso el cual se va a auditar.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Criterios de auditoría: conjunto de políticas, requerimientos o requisitos; se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Efectividad: Cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de personas que aporten conocimientos o experiencias específicas.

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades en el sitio y arreglos para una auditoría.

PNC: Producto No Conforme

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------




Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.PNC03-103
		Versión	3.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 11/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme		COPIA CONTROLADA	

Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

4. DESARROLLO

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recibir producto no conforme	<p>Recibir información de un producto o servicio no conforme de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los diferentes procesos del sistema de gestión, después de haber verificado el cumplimiento del producto con los requisitos del cliente <p>Las quejas repetitivas interpuestas por el cliente.</p>	Todo el personal	Producto No Conforme
2.	Registrar producto no conforme	Registrar y separar el producto no conforme según la Naturaleza de la no conformidad.	Profesional Sistema de Gestión	Listado maestro de Producto No Conforme
3.	Comunicar el Producto No Conforme	Comunicar al líder del proceso respecto al PNC: para que defina el tratamiento que debe darse a éste.	Profesional Sistema de Gestión	Correo Institucional/ Informe y PNC
4.	Definir el tratamiento	<p>Definir el tratamiento que se debe dar al Producto No Conforme: El líder del proceso, revisa el Producto No Conforme y define el tratamiento a seguir, teniendo en cuenta los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Puede ser corregida la no conformidad? ¿Se puede pedir permiso de desviación al cliente? ¿Cuál funcionario podría ejecutar el tratamiento del PNC? ¿El planteamiento es eficiente y viable de acuerdo con el impacto del PNC? ¿El tratamiento a plantear elimina el PNC detectado? <p>El tratamiento a seguir debe ser diligenciado por el líder del proceso.</p>	Líderes de Proceso	Acción correctiva y/o Preventiva


ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.PNC03-103
		Versión	3.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 11/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme		COPIA CONTROLADA	

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
5.	Ejecutar el tratamiento	Ejecutar el tratamiento definido: Se realizan las actividades contempladas en el tratamiento definido para el PNC.	Líderes de Proceso	Producto No Conforme
6.	Verificar cumplimiento	<p>Verificar cumplimiento del producto frente a los requisitos: Se revisa que el producto o servicio no conforme cumpla con los criterios de calidad exigidos para éste y que se hayan ejecutado las acciones definidas por el funcionario designado del proceso.</p> <p>En caso de no haber sido corregida la no conformidad se regresa a la actividad 4 de lo contrario pasa a la siguiente actividad.</p>	Profesional Sistema de Gestión	Producto No Conforme
7.	Liberar el Producto Corregido	<p>Liberar el Producto Corregido: Se deberá diligenciar en el formato Registro de producto no conforme, la aprobación de cierre del Producto No Conforme, para que posteriormente el producto tratado, continúe con las actividades del correspondiente subproceso en el cual se generó.</p> <p>El líder del proceso envía el registro del producto no conforme totalmente diligenciado para que sea tenido en cuenta en el informe para la revisión por la dirección.</p>	Líderes de proceso	Producto No Conforme
8.	Analizar Producto No Conforme	<p>Analizar si el PNC genera acción correctiva o acción preventiva: Se evalúa la no conformidad que generó el PNC y estudia si ésta da lugar a una acción correctiva, o a una acción preventiva.</p> <p>Dependiendo del análisis efectuado, el líder del proceso envía la información, del PNC, para que, con base a esta información, se planteen las medidas necesarias para la eliminación de la causa que dio origen al PNC, dentro de cada subproceso.</p> <p>Con lo anterior, finaliza el subproceso.</p>	Líderes de proceso	Producto No Conforme
	Consolidar registro de	El funcionario del Sistema de Gestión de la Calidad toma los registros de producto no conforme, diligenciados durante un periodo de tiempo y	Profesional Sistema de	Listado maestro de


ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.PNC03-103
		Versión	3.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 11/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme		COPIA CONTROLADA	

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
9.	producto no conforme	consolida la información de manera que se facilite el análisis de la naturaleza de la no conformidad, el tratamiento del producto no conforme y el estado del problema.	Gestión	Producto No Conforme

5. NORMATIVIDAD LEGAL

- NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
- Ley 872. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios
- NTC – GP 1000:2009.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI

6. RIESGO

- Exceso de documentación por no controlar los PNC.
- Error a la evidencia un producto o servicio no conforme
- Falta interés por la identificación del PNC.

7. INDICADOR

NA Ver indicadores del SGC

8. PUNTO DE CONTROL

- Exceso de documentación por no controlar los PNC.
- No continuidad de PNC.
- Falta interés por la identificación del PNC.


NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVIO
GABRIEL ABRIL ROJAS- Gerente	12/02/2020	Electrónico
LEONARDO DUEÑES GOMEZ- Gestión de Planeación Institucional	12/02/2020	Electrónico
JHONATTAN SISA BASTILLA- Gestión Administrativa y Financiera	12/02/2020	Electrónico
ELSA MARINA TAPIAS PINEDA- Oficina de Control Interno	12/02/2020	Electrónico

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP.	Código	GPI-SG.PNC03-103
		Versión	3.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 11/02/2020	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme		COPIA CONTROLADA	

LILIANA VERA PADILLA – Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	12/02/2020	Electrónico
CRISTIAN MEDINA- Gestión Técnica y de Operaciones	12/02/2020	Electrónico
SILVIA SIERRA- Gestión Comercial	12/02/2020	Electrónico

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

10. HISTORIAL DE REVISIONES

Versión	Descripción del cambio	Fecha
0.0	Emisión del Documento	15 de Octubre de 2015
1.0	Actualización de Actividades	07 de Junio de 2017
2.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	06 de Febrero de 2018
3.0	Actualización de la Información Documental y cambio de código en el proceso	11 de Febrero de 2020

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional en Sistemas de Gestión
Revisó	Leonardo Dueñes Gómez	Director oficina Planeación Institucional
Aprobó	Leonardo Dueñes Gómez	Director oficina Planeación Institucional

ELABORÓ Profesional en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Director Oficina de Planeación Institucional	FECHA 24/02/2020
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



Teléfono: (037) 6550058 Ext. 109
 Email: servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co>
 @Piedecuestana_
 Facebook/Piedecuestana de servicios Públicos ESP
 @Piedecuestana_esp

Atención: 
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Carrera 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativa