

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-SG.PNC03-210
		Versión	4.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 12/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del producto o servicio no conforme, en cada uno de los procesos, principalmente en los procesos Misionales ejecutados en la empresa Piedecuesta de Servicios Públicos, previa verificación de cumplimiento de los requisitos, continúa con la acción a tomar frente al Producto o Servicio 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 auditoria.

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 auditoria.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria 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 auditoria 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 Auditoria: Descripción de las actividades en el sitio y arreglos para una auditoría.

PNC: Producto No Conforme

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 12/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-SG.PNC03-210
		Versión	4.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 12/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme		COPIA CONTROLADA	

4. DESARROLLO

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recibir Producto o Servicio no conforme	Recibir información de un producto o servicio no conforme de: Estos se reciben a través de las quejas repetitivas de los usuarios de los procesos del sistema de gestión.	Auxiliares de Atención al Usuario	Producto No Conforme
2.	Registrar producto no conforme	Registrar y separar el producto no conforme según la Naturaleza de la no conformidad.	Profesional Universitario en Sistemas 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 Universitario en Sistemas de Gestión	Correo Institucional/ PNC
4.	Definir el tratamiento	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: • ¿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? El tratamiento a seguir debe ser diligenciado por el líder del proceso.	Líderes de Proceso	Acción correctiva y/o Preventiva
5.	Ejecutar el tratamiento	Ejecutar el tratamiento definido: Se realizan las actividades contempladas en el tratamiento definido para el PNC.	Líderes de Proceso	Registro Producto No Conforme
6.	Verificar cumplimiento	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.	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	Producto No Conforme

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 12/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-SG.PNC03-210
		Versión	4.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 12/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme			COPIA CONTROLADA

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
		En caso de no haber sido corregida la no conformidad se regresa a la actividad 4 de lo contrario pasa a la siguiente actividad.		
7.	Liberar el Producto Corregido	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. 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.	Líderes de proceso	Producto No Conforme
8.	Analizar Producto No Conforme	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. 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. Con lo anterior, finaliza el subproceso.	Líderes de proceso	Producto No Conforme
9.	Consolidar registro de producto no conforme	El Profesional Universitario en Sistemas de Gestión toma los registros de producto no conforme, diligenciados durante un período de tiempo y 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.	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	Consolidado Producto No Conforme

5. NORMATIVIDAD APLICABLE.

- 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

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 12/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-SG.PNC03-210
		Versión	4.0
	PROCESO: Sistemas de Gestión	Fecha: 12/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Producto y/o Servicio No Conforme		COPIA CONTROLADA	

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 SG

8. PUNTO DE CONTROL

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

9. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Directores de Proceso	Inmediato	Electrónico

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	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
4.0	Actualización de la información y TRD	12 de marzo de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró y Revisó	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	María Angélica Ruiz Reyes	Jefe Oficina de Planeación Institucional

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 12/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 12/03/2025
--	---------------------	---	---------------------	---	---------------------