

	MACROPROCESO:	ESTRATÉGICO			CÓDIGO:	ME-MC-P03	
	PROCESO AL QUE PERTENECE:	MEJORAMIENTO CONTINUO			VERSIÓN:	4	
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			FECHA:	04/05/2018	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Identificar, controlar, prevenir y dar tratamiento del producto/servicio no conforme a los requerimientos establecidos entre las partes, definiendo los responsables, métodos, tiempos durante el desarrollo del producto y la autoridad para aprobar su entrega al cliente final.						
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:	El proceso inicia con la identificación y registro del producto / servicio No Conforme (interno y/o externo), termina con la realización de acciones que permitan la liberación del producto y/o servicio conforme a los requisitos establecidos.						
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:	Lider de Planeación						
DEFINICIONES Y SIGLAS							
PRODUCTO O SERVICIO:	Resultado de un proceso o un conjunto de procesos						
REQUISITO:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria						
MEJORA:	Cambio o modificación hecha en algo para mejorarlo						
CORRECCIÓN:	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada						
NO CONFORMIDAD:	No cumplimiento de un requisito del producto legal o del cliente						
ACCIÓN CORRECTIVA:	Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable						
LÍDER ESTRATÉGICO:	Es quien garantiza el seguimiento y control de los procesos misionales						
ACCIONES DE MEJORA:	Conjunto de actividades que conllevan al cumplimiento de los requisitos						
POLÍTICAS DE OPERACIÓN							
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de Producto/Servicio No Conforme indica la necesidad de identificar, controlar, prevenir el uso, determinar responsable y autoridad sobre el manejo adecuado del producto y/o servicio que entrega TEVEANDINA LTDA, a sus clientes como producto del desempeño de los procesos misionales. El producto no conforme es aquel servicio o producto que no cumple con los requisitos del cliente, de ley, de la entidad, de normas y los específicos relacionados según el tipo de producto o servicio identificado en el portafolio de servicios. Es responsabilidad del líder de cada proceso verificar durante la elaboración del producto y/o prestación del servicio, que éste cumpla con los criterios de aceptación definidos en la ficha de producto. En caso de encontrarse alguna inconsistencia durante el desarrollo del producto o servicio, se deberá documentar tanto lo ocurrido como el tratamiento que se le dará al producto y/o servicio respecto al tipo de inconsistencia hacia los requisitos, la corrección realizada y el funcionario responsable. Se establecen los requisitos específicos de los productos/servicios de los procesos misionales en la ficha técnica, que determinan los criterios de aceptación o rechazo para garantizar la entrega conforme al cliente o el tratamiento de aquellos que han sido rechazados. Cuando se evidencie que a un mismo tipo de producto o servicio (naturaleza del mismo) se le efectúen tres (3) o más correcciones u observaciones, registradas en el aplicativo correspondiente por parte del líder del proceso o por el funcionario autorizado para la revisión, se debe generar una acción correctiva. En tal caso, el líder del proceso o el funcionario autorizado para la revisión, deberá adelantar el procedimiento ME - ME - P01 Acciones correctivas y de mejora. Cuando ha entregado al cliente un producto del Proceso de Formulación, Asesoría (concepto técnico), Difusión (publicación) o de Instrumentalización no conforme con los requisitos establecidos en TEVEANDINA LTDA procederá a enviar el documento corregido dando alcance al anterior. 							
NORMATIVIDAD APLICABLE				DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO (Formatos, manuales, guías)			
a. ISO 9001:2015: 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.5, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3. b. MECI 2014:2.2. Caracterizaciones, 1.2.2. Mapa de procesos, 1.2.2. Revisión o ajustes a los procesos. 2.3.1. Herramienta para la construcción del plan de mejoramiento. MIPG 2012, 2.1. Formulación del plan de acción anual				ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas. ME - MC -05 Registro u control			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
No.	INFORMACIÓN DE ENTRADA	ACTIVIDAD (Flujograma)	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN
1	Material audiovisual y gráfico.	INICIO	Inicio				
1	Material audiovisual y gráfico.	Identificar el producto o servicio no conforme	Identificar el Producto / Servicio No Conforme. Durante las etapas de elaboración del producto o prestación del servicio, verificar el cumplimiento frente a los criterios de aceptación definidos en la ficha de producto/servicio asociada y aquellos especificados por el cliente.	Correo electrónico.	Identificar producto no conforme	Líderes Operadores	Diario
2	Correo electrónico.	Registrar el producto o servicio no conforme	Registrar el Producto / Servicio No Conforme. Toda inconsistencia con los requisitos previamente definidos se registra en el formato ME - MC -F05 Registro o control de producto no conforme.	ME - MC -05 Registro y control del producto y/o servicio no conforme		Líderes Operadores	Diario
3	ME - MC -05 Registro y control del producto y/o servicio no conforme	Definir las acciones a tomar, realizar la corrección del producto o servicio no conforme de manera inmediata.	Definir las acciones a tomar y realizar la corrección al producto o servicio de manera inmediata para garantizar la conformidad del producto antes de la entrega al cliente final. Enviar por medio de correo electrónico.	Correo electrónico.		Líderes Operadores	Diario
4	ME - MC -05 Registro y control del producto y/o servicio no conforme	Realizar las correcciones necesarias para entregar el producto o servicio no conforme.	Realizar los ajustes, cambios o comunicaciones necesarias que requiera el producto o servicio, conforme al análisis y acciones definidas. Se registra en el formato o aplicativo de manera documental para generar evidencia.	ME - MC -05 Registro u control		Líderes Operadores	Diario
5	ME - MC -05 Registro y control del producto y/o servicio no conforme	Verificar la eficacia de la corrección realizada.	Verificar Corrección. Se debe someter a una nueva verificación, por un funcionario diferente al que implementó la corrección, para garantizar su conformidad con los requisitos definidos. El Líder de proceso o responsable del área tiene la autoridad y facultad para verificar la conformidad del producto.	Correo electrónico.	Líder del proceso verifica	Líderes Operadores	1 día
		¿Fue eficaz la corrección realizada?	¿Fue eficaz la corrección realizada? No: Continúa con la actividad No 6 Si: Continúa con la actividad No 7				
6	Correo electrónico.	Devolver producto o servicio que se encontraba en corrección.	Devolver producto o servicio no conforme que se encontraba en corrección. Continúa con la actividad No 4	Correo electrónico			1 día
7	Correo electrónico.	Autorizar la entrega del producto o servicio por parte del líder dejando soporte de entrega.	Autorizar la entrega del producto/Servicio. El Líder del Proceso o responsable del área tiene la autoridad y facultad para autorizar la entrega o aceptación del producto. Se debe evidenciar la aprobación de la entrega de manera documental.	Correo electrónico		Líderes Operadores	1 día
8	Correo electrónico.	Análisis de la incidencia mensual por parte del líder del proceso.	Análisis de la incidencia. Mensualmente el líder del proceso verificará los productos no conformes presentados para analizar las causas recurrentes y tomar acciones sobre las mismas.	Correo electrónico		Líderes Operadores	1 día
		¿Fue muy incidente el producto o servicio no conforme?	¿Fue muy incidente en el producto o servicio no conforme? No: Continúa con la actividad FIN Si: Continúa con la actividad 9				
9	Correo electrónico.	Realizar análisis e implementar acciones correctivas o de mejora cuando se evidencia que la ocurrencia fueron más de una vez en el mismo periodo.	Realizar acciones correctivas cuando se evidencia tres (3) o más correcciones u observaciones a un mismo tipo de producto o servicio (naturaleza del mismo), deberá registrar una acción correctiva en el plan de mejoramiento del proceso	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas	Realizar plan de mejoramiento.	Líderes Operadores	1 día
10	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas	Documentar las acciones correctivas, analizar causas y se plantean estrategias y actividades que permitan eliminar la causa raíz del hallazgo	Documentar y generar la acción correctiva. Analizar las causas y plantear acciones que permitan eliminar la causa raíz del hallazgo (ver procedimiento de acciones correctivas y preventivas).	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas		Líderes Operadores	1 día
11	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas	Realizar cierre de la acción correctiva	Realizar cierre de las acciones. Se procede como lo especifica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	ME - MC - P01 Acciones correctivas y de mejora. ME - MC - F16 Plan de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas		Líderes Operadores	Según tiempo estipulado en las actividades para cierre.
		FINALIZA	Finaliza				
CONTROL DE CAMBIOS							
FECHA		VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO				
01/03/2014		0	Creación documento				
01/10/2014		1	Ajuste de actividades				
01/02/2015		2	Ajuste de criterios de operación				
12/06/2017		3	Ajuste en los responsables de las actividades				
04/05/2018		4	Cambio al nuevo formato, creación de flujograma, ajuste en las actividades y políticas.				
ELABORÓ:			REVISÓ Y APROBÓ:				
Nombre: Lina Mahecha Castañeda- Giovanni Andrés Méndez			Nombre: Lina Mahecha Castañeda				
Cargo: Líder de planeación. - Profesional de planeación			Cargo: Líder de planeación				
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación							