



## PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORMES

**Código**  
**Versión**  
**Tipo**  
**Implementación**

PR-M4-MCO-4  
4  
PROCEDIMIENTO  
11/03/2020

### 1. Objetivo

Definir el proceso para identificar y controlar los servicios y productos no conformes en los procesos de la ESU para prevenir su uso o entrega no intencional.

### 2. Alcance

Inicia con la identificación del servicio o producto no conforme y finaliza con la presentación de servicios o productos no conformes detectados en la revisión por la dirección.

### 3. Campo de Aplicación

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la ESU, incluyendo los servicios prestados por nuestros contratistas.

### 4. Responsables

- Profesional Especializado Oficina Estratégica: Asegurar y garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- Supervisores, Líderes de Procesos: Implementar el procedimiento.

### 5. Términos y Definiciones

#### No conformidad mayor

Serán aquellas faltas o incumplimientos de las condiciones contractuales, cuyo impacto genera importantes afectaciones o riesgos al servicio a cargo del proveedor o a la ESU.

#### No conformidad menor

Serán aquellas faltas o incumplimientos de condiciones contractuales cuyo impacto no genera mayores afectaciones al servicio o a la ESU, pero que constituyen situaciones que deben ser optimizadas por el proveedor o Aliado Proveedor a fin de prestar servicios de alta calidad.

#### Acción correctiva

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

#### Acción Preventiva

Acción tomada para evitar una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

#### Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

#### Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Liberación: Autorización para proceder con la siguiente fase del proceso.

#### Producto o servicio no conforme

Producto o servicio que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas por la ESU y sus clientes. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio).

#### Plan de mejoramiento

Conjunto de acciones, medidas y estrategias orientadas a la corrección de No conformidades menores o Mayores en las obligaciones emanadas para el Aliado o Proveedor. Deberán definirse términos concretos de implementación, criterios para su seguimiento y medición, responsables, y podrán ser objetados por la ESU si se consideran insatisfactorios.

### 6. Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar el servicio o producto no conforme	El funcionario (supervisor encargado del contrato) identifica las acciones que puedan estar afectando la prestación del servicio o el proceso interno, y genera un Producto o Servicio No Conforme que es identificado a través de quejas o reclamos por parte de los clientes o proveedores, auditorías por parte del supervisor, revisiones en sitio, indicadores, etc. Una vez es identificado el servicio no conforme el supervisor o funcionario que identifica la situación debe solicitar una reunión del equipo de no conformidades al Profesional Especializado de la Oficina Estratégica, quien la programará con los integrantes.	Funcionario ESU Profesional Especializado de la Oficina Estratégica



## PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORMES

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

PR-M4-MCO-4  
4  
PROCEDIMIENTO  
11/03/2020

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	<b>Reunir equipo de no conformidades</b>	Se reúne el equipo de no conformidades el cual está conformado por el Secretario General, el Subgerente de Servicios, el Profesional universitario de la Unidad de Gestión Jurídica y el Profesional Especializado de la Oficina Estratégica, además los líderes de cada línea en la que se presenten no conformidades y los supervisores implicados. Este comité analiza la no conformidad presentada y define si es mayor o menor.	Equipo no conformidades
3	<b>Registrar el servicio o producto no conforme</b>	En cualquiera de los dos casos: no conformidad mayor o menor, el funcionario diligencia el formato FT-M1-MCO-11 Registro de Productos y Servicios No Conformes, relacionando la descripción del servicio o producto no conforme, el análisis de las causas y acciones tomadas.	Funcionario ESU
4	<b>Realizar el acta de reunión</b>	El supervisor o funcionario que identifica la no conformidad realiza el acta de reunión del equipo de no conformes, exponiendo los resultados de la clasificación de la no conformidad, sea mayor o menor.	Funcionario ESU
5	<b>Notificar al proveedor sobre la no conformidad</b>	Una vez se diligencia el formato con todos los soportes que apliquen, se le informa esta no conformidad al proveedor implicado enviando vía correo electrónico el formato diligenciado con la descripción de la no conformidad. El proveedor implicado tendrá tres (3) días hábiles para presentar sus alegaciones y consideraciones.	Funcionario ESU
6	<b>Analizar la respuesta del proveedor</b>	El proveedor implicado después de notificada la no conformidad puede enviar sus alegaciones o consideraciones. Una vez se reciban dichas consideraciones, el equipo de no conformidades se reunirá nuevamente para analizarlas y determinar si ratifica la no conformidad mayor/menor o si con las pruebas aportadas puede eliminar la no conformidad. En cualquiera de los dos casos se le informará al proveedor. <b>NOTA:</b> Para los aliados proveedores se aplicará el procedimiento sancionatorio contractual de acuerdo a las cláusulas del contrato.	Equipo no conformidades
7	<b>Presentar plan de mejoramiento</b>	Una vez se haya ratificado la no conformidad mayor o menor, el proveedor deberá presentar plan de mejoramiento en un término no mayor a cinco (5) días hábiles. El seguimiento de este plan estará a cargo del supervisor que reportó la no conformidad. La aceptación del Plan de Mejoramiento, que se entenderá si la ESU no manifiesta objeción dentro de los 3 días hábiles siguientes a su radicación, hará del Plan un documento de forzoso cumplimiento para el Aliado o Proveedor.	Aliado o proveedor
8	<b>Enviar soportes de la no conformidad</b>	El funcionario que reportó la no conformidad deberá enviar al Profesional Especializado de la Oficina Estratégica vía correo electrónico los soportes de la no conformidad: formato, respuesta del aliado o proveedor y demás soportes que se hayan generado en la investigación. Lo anterior con el fin de tener la trazabilidad y registro de la no conformidad.	Funcionario ESU
9	<b>Registrar en base de datos de no conformidades</b>	El Profesional Especializado de la Oficina Estratégica deberá llevar una base de datos con cada una de las No conformidades presentadas, con su información general: línea donde se presentó, proveedor o aliado, descripción de la no conformidad, decisión del equipo de no conformidades, respuesta del proveedor, si procede a sanciones, etc. Esto con el fin de tener la trazabilidad y resumen de todas las No conformidades generadas en la ESU.	Profesional Especializado Oficina Estratégica

## 7. Puntos de control

- Seguimiento por parte de los supervisores a contratos
- Seguimiento de cada proceso

## 8. Documentos de Referencia



Norma ISO 9001:2015

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORMES

**Código**  
**Versión**  
**Tipo**  
**Implementación**

PR-M4-MCO-4  
 4  
 PROCEDIMIENTO  
 11/03/2020

9. Formatos  
[FORMATO REGISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES \(FT-M1-MCO-11\)](#)

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
4	11/03/2020	Marcela Salazar Valencia	Actualización orden de actividades

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional Especializado - Oficina Estrategica Fecha de elaboración: 11/03/2020	Profesional Especializado - Oficina Estrategica Fecha de revisión: 11/03/2020	Jefe de Oficina Estrategica Fecha de aprobación: 11/03/2020

Controlado