

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> GDC- P06
	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Fecha:</b> 01/03/2021
		<b>Versión:</b> 006
		<b>Página</b> 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades luego de la identificación de un producto no conforme reconociendo las responsabilidades, autoridades y controles dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Tecnológica Industrial Colombiana TEINCO.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos en la institución. El procedimiento inicia con la identificación del Servicio No Conforme dentro del proceso de SGC teniendo como referencia la matriz de mando y finaliza con el registro de Producto No Conforme GDC-P06-F02.

## 3. RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es el director del proceso de Gestión de Calidad.

## 4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Una No Conformidad se define como el incumplimiento de un requisito, que se detecta como resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, y que puede afectar a los clientes, cuando afecta directamente al cliente se llama Producto No Conforme. 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.

El servicio no conforme se identifica y se controla a través de la Matriz de Servicio No Conforme (GDC-P06-F01), matriz que es socializada a la comunidad Teinquista. Una vez se presente o detecte un servicio, producto o insumo no conforme, la persona que la detecta debe tratar de reparar inmediatamente el error si es posible. No obstante, la persona que detecta la no conformidad, debe iniciar inmediatamente el registro del producto NO Conforme, por correo electrónico, por comentario o por botón de sugerencias y comentarios, para tomar las acciones necesarias.

En el siguiente paso el director de proceso de Gestión de Calidad, realiza la asignación de

	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> GDC- P06
		<b>Fecha:</b> 01/03/2021
	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 006
		<b>Página</b> 2 de 5

responsable, el cual será el líder del proceso afectado en la detección del producto no conforme. Desde este momento se declara la no conformidad abierta, el líder de proceso recibirá por correo la asignación de la no conformidad.

Una vez analizado las causas del producto no conforme, el líder de proceso asignado asignará a los funcionarios encargados de solucionar la No Conformidad de igual forma hará un análisis de solución mediante CINCO POR QUÉ.

Se realizará un seguimiento a la no conformidad desde su asignación hasta su solución, por parte del director del proceso de Gestión de Calidad y del líder de proceso asignado, lo que se realizará en el Sistema de Mejora, en la opción seguimiento.

Una vez solucionada la No Conformidad se hará la verificación por parte del líder de proceso asignado y la verificación final por parte del líder de Gestión de Calidad, dando por cerrada en el Registro de Producto No Conforme GDC-P06-F02

## 5. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos de un Cliente.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de

 <b>TEINCO</b> Corporación Tecnológica Industrial Colombiana	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> GDC- P06
	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Fecha:</b> 01/03/2021
		<b>Versión:</b> 006
		<b>Página</b> 3 de 5

actividades desempeñadas.

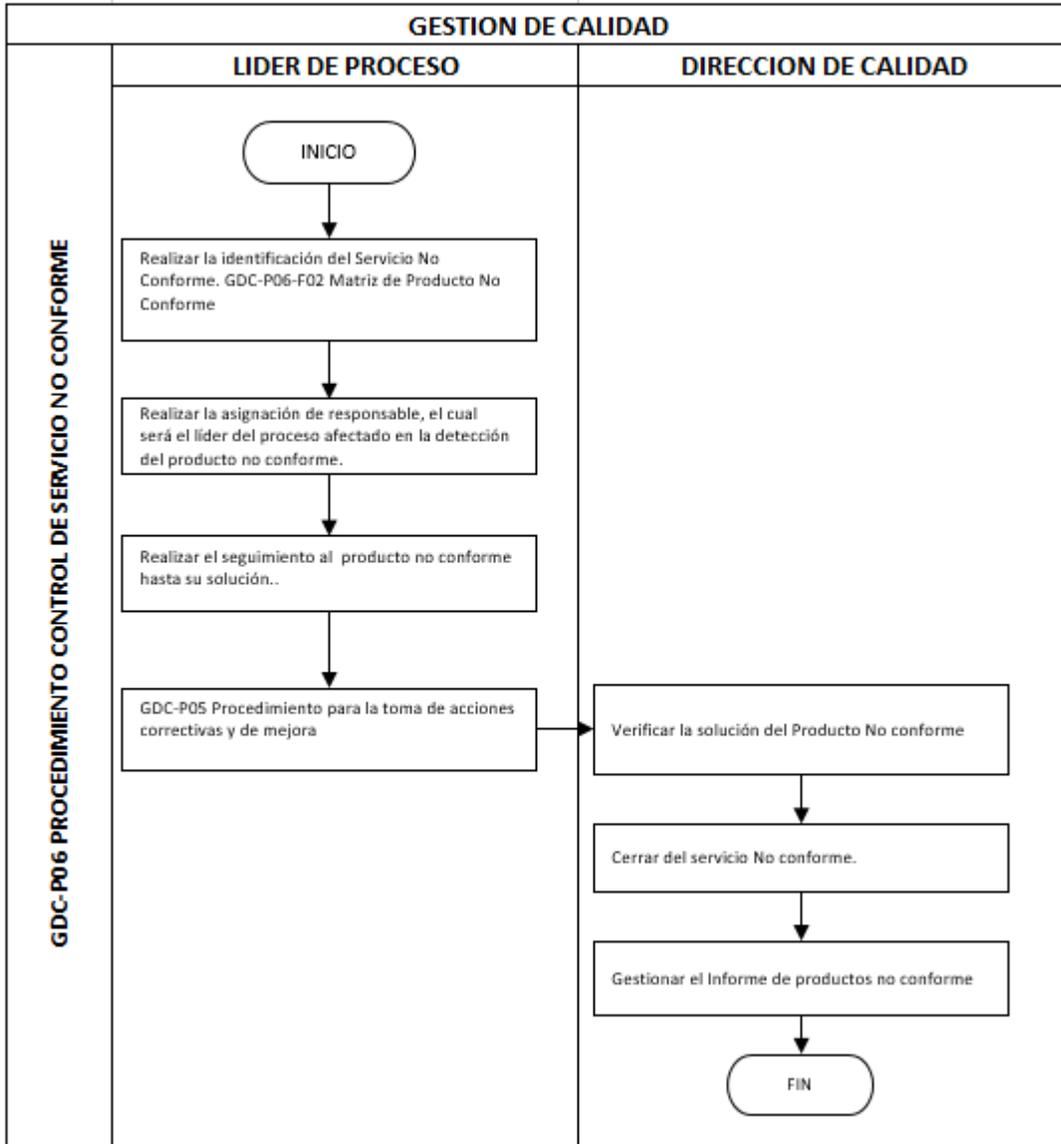
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

## 6. DESCRIPCIÓN

No	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad	Registros	Sistemas de Información/ Aplicativos/ Equipo
1	Funcionario Cliente	Realizar la identificación del Servicio No Conforme. GDC-P06-F01 Matriz de Servicio No Conforme	Correo Electrónico Verbal Botón de Sugerencias y Comentarios	SAYC
2	Director de Calidad	Registrar el servicio No Conforme en el Sistema de Mejora	Registro de Producto No Conforme GDC-P06-F02	
3	Director de Calidad	Realizar la asignación de responsable, el cual será el líder del proceso afectado en la detección del producto no conforme.	Registro de Producto No Conforme GDC-P06-F02	Correo Institucional
4	Líder de Proceso Responsable	Realizar el análisis de solución mediante cinco porque, se toman las acciones para corregir totalmente o mitigar el impacto del Servicio No Conforme.	Formato reporte de acciones correctivas y de mejora GDC-P05-F02	
5	Líder de Proceso Responsable	Realizar el seguimiento al producto no conforme hasta su solución.	Registro de Producto No Conforme GDC-P06-F02	
6	Líder de Proceso Responsable Director de Calidad	Verificar la solución del Producto No conforme	Registro de Producto No Conforme GDC-P06-F02	
7	Director de Calidad	Cerrar del servicio No conforme.	Registro de Producto No Conforme GDC-P06-F02	
8	Director de Calidad	Gestionar el Informe de productos no conforme	Informe no conformidades	

 <p><b>TEINCO</b> Corporación Tecnológica Industrial Colombiana</p>	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> GDC- P06
	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Fecha:</b> 01/03/2021
		<b>Versión:</b> 006
		<b>Página</b> 4 de 5

**7. RUTA METODOLÓGICA.**



**8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

NTC ISO 9001:2015 Requisito (8.7) Control de Salidas No Conforme.

NTC ISO 21001:2019 Requisito (8.7) Control de Salidas No Conforme.

 <b>TEINCO</b> Corporación Tecnológica Industrial Colombiana	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> GDC- P06
	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Fecha:</b> 01/03/2021
		<b>Versión:</b> 006
		<b>Página</b> 5 de 5

## 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
002	08-04-2015	Descripción General	Se define un nuevo método de análisis, llamado los cinco porque
002	08-04-2015	Descripción	Se define un nuevo método de análisis, llamado los cinco porque
003	18-06-2015	Descripción General	Se agrega la Matriz de Producto no conforme a la descripción del procedimiento
003	18-06-2015	Descripción	Se agrega la Matriz de Producto no conforme a la descripción del procedimiento
003	18-06-2015	Ruta Metodológica	Se cambia la redacción de un ítem de la ruta metodológica del procedimiento.
004	15-01-2018	Documentos de Referencia	Se actualiza en los documentos de Referencia la norma ISO 9001:2015
004	15-01-2018	Descripción	S e incluye los Formatos de reporte acciones correctivas y mejora FT-DCA-019 y el registro de producto no conforme FT-DCA-028
005	12-05-2020		Actualización Códigos Listado Maestro de Documentos
006	01/03/2021	8. Documentos de referencia	Se revisa y actualiza según lo establecido en la norma ISO 21001:2019

Elaboró	Revisó	Aprobó
Dirección de Calidad 01/03/2021	Vicerrectoría de gestión 01/03/2021	Rector 01/03/2021