
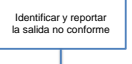



		PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES			Código: PDE-Pc005
					Versión: 5
					Fecha: 16/03/2021
Objetivo	Alcance	Área o dependencia responsable		Generalidades, observaciones o políticas.	
Establecer los lineamientos para la adecuada identificación, control y tratamiento eficaz de las salidas no conformes que se puedan presentar en los procesos misionales de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.	Este procedimiento aplica a los procesos misionales. Inicia con la identificación de la salida no conforme, continúa con la definición de acciones a tomar, sigue con la verificación del cumplimiento de los requisitos y finaliza con el cierre de la no conformidad.	Dirección de Servicio al Cliente Subgerencia de Operaciones Dirección de Operativa y de Proyectos Especiales Dirección de Aseguramiento de la Prestación Dirección de Estructuración de Proyectos Dirección de Interventoría Dirección de Asuntos Ambientales Dirección de Planeación		<p>La definición y tratamiento de las salidas no conformes deben efectuarse en forma coherente e integral cuando aplique, con las políticas de administración de riesgos</p> <p>La revisión y validación del formato PDE-F361 Matriz identificación de salidas no conformes deberá efectuarse mínimo una vez al año o cuando existan modificaciones de los procesos en las que se puedan establecer nuevas salidas</p> <p>Definiciones: <u>Reproceso:</u> Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que conforme con los requisitos. <u>Concesión:</u> Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. <u>Servicio:</u> Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. <u>Producto:</u> Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente. <u>No conformidad:</u> Incumplimiento de un requisito.</p>	
Ítem	Descripción (Actividad y/o Tarea)	Cargo responsable	Puntos de control	Formatos y/o registros.	Observaciones.
1		Director de Servicio al Cliente Subgerente de Operaciones Director de Operativa y de proyectos Especiales Director de Aseguramiento de la Prestación Director de Estructuración de Proyectos Director de Interventoría Director de Asuntos Ambientales Profesionales de Calidad	• Verificación e inspección de la conformidad del producto o servicio • Auditorías • Indicadores	• Formato PDE-F361 Matriz identificación de salidas no conformes • PQRS	La Dirección de planeación a través de la coordinación de calidad apoya en la identificación de las posibles salidas no conformes de los procesos misionales, teniendo en cuenta sus productos finales y las posibles no conformidades que se puedan dar en las diferentes etapas del proceso productivo, una vez identificados se determinan los puntos de control en cada uno y las opciones de manejo y tratamiento.
2		Funcionarios de Cada uno de los procesos Misionales	• Verificación e inspección de la conformidad del producto o servicio • Auditorías	• Formato PDE-F306 Reporte y control de Salidas No Conformes • Informes	La identificación de las salidas no conformes se realiza en los puntos de control establecidos en cada uno de los procesos. Los procesos misionales deben enviar un reporte cuatrimestral a la Dirección de Planeación, con el reporte del estado de sus salidas No Conformes, si no presentan salidas no conformes de igual manera deberán hacer el reporte especificando que no se han presentado salidas no conformes. En este caso la Dirección de Planeación a través de la coordinación de calidad debe hacer la validación y verificación de esta información.
3		Director de Servicio al Cliente Subgerente de Operaciones Director de Operativa y de proyectos Especiales Director de Aseguramiento de la Prestación Director de Estructuración de Proyectos Director de Interventoría Director de Asuntos Ambientales	• procedimientos respectivos • Aprobación de productos y servicios • autorizaciones de liberación de productos y servicios	• Formato PDE-F361 Matriz identificación de salidas no conformes • Reporte a Planeación • recibidos a satisfacción	<p>La salida no conforme es controlada de acuerdo a lo establecido en la Matriz identificación de salidas no conforme para evitar su liberación no intencionada. En caso de materializarse una salida no conforme y de detectar los defectos después de la entrega a los clientes se realizará lo establecido en la SAC-G002 Guía para la Atención de las Partes Interesadas.</p> <p>En el caso de materializarse la salida no Conforme se Debe Reportar Inmediatamente a la Dirección de Planeación- coordinación de calidad, quien a su vez debe realizar el reporte a la dirección de control interno para el respectivo seguimiento</p>
4		Director de Servicio al Cliente Subgerente de Operaciones Director de Operativa y de proyectos Especiales Director de Aseguramiento de la Prestación Director de Estructuración de Proyectos Director de Interventoría Director de Asuntos Ambientales	• Verificación de conformidad del producto o servicio • aprobación de las acciones a tomar para el cierre de la salida no conforme	• Formato PDE-F306 Reporte y Control de Salidas No Conformes • Evidencias de acciones tomadas	<p>El tratamiento de las salida no conforme se hace mediante alguna de las siguientes acciones:</p> <p>a) Efectuando correcciones o ajustes b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) Informar al cliente d) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.</p> <p>Cuando se corrija la salida no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.</p> <p>Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.</p>
5		Director de Servicio al Cliente Subgerente de Operaciones Director de Operativa y de proyectos Especiales Director de Aseguramiento de la Prestación Director de Estructuración de Proyectos Director de Interventoría Director de Asuntos Ambientales	• Procedimiento SYC-Pc003 No Conformidad y Acción Correctiva	• Acta de revisión por la dirección • Seguimiento de Control Interno	<p>Los procesos misionales realizan seguimiento al tratamiento de las salidas no conformes y trimestralmente aplican acciones correctivas de acuerdo a la tendencia e impacto de las no conformidades detectadas, con el propósito de disminuir los productos y/o servicios no conformes.</p> <p>El seguimiento a la eficaz aplicación de las acciones correctivas la realiza la oficina de Control Interno, de acuerdo al procedimiento establecido.</p> <p>Anualmente se presenta un informe sobre el producto y/o servicio no conforme de la empresa a la Revisión por la Dirección, con el fin de adoptar decisiones gerenciales que pretendan disminuir este fenómeno para el aseguramiento de la calidad.</p>
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		RESPONSABLE	CARGO
0	19/09/2011	Versión Inicial		Maria del Pilar Chavarró	Director de Planeación
1	13/08/2015	Se ajustaron actividades, responsables y tiempos			Director de Planeación
2	3/08/2016	Se modifica el Responsable del procedimiento y se ajustaron la primera y segunda actividad, y se implementa el Formato Registro, reporte y control producto y/o servicio no conforme en la actividad dos y cuatro			Director de Planeación
3	11/08/2016	Cambio de Imagen Corporativa		Manuel Sandoval Villamizar	Director de Planeación
4	10/05/2018	Actualización del procedimiento de acuerdo a los cambios de la norma ISO 9001:2015		Manuel Sandoval Villamizar	Director de Planeación
5	16/03/2021	Actualización en las actividades		Juan Pablo Ospina Guerra	Director de Planeación