



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
Dirección General de Sanidad Militar

Procedimiento control de producto no conforme DGSM

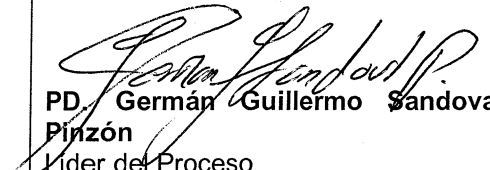
Código: MDN-CGFM-PROASGI-DGSM-PT.95.1-4

Proceso: Administración del sistema de gestión integrado.

Vigente a partir de: 05-11-2014

Página: 1 de 7

Fecha (DD-MM-AAAA)	Cambio	Versión
05-11-2014	Versión inicial	1

Responsables	Revisó	Aprobó
 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Elaboró  PD. Germán Guillermo Sandoval Pinzón Lider del Proceso	 SMSM. Yaneth Vallejo Burgos Coordinador Grupo Sistemas de Gestión	 CR. Gina Patricia Contreras Ortiz Subdirectora Técnica y de Gestión.



1. OBJETIVO

Definir las características que deben cumplir los productos o servicios de la Dirección General de Sanidad Militar para satisfacer los requisitos de los clientes e Identificar y registrar los productos/servicios no conformes; así como establecer los criterios para que se corrijan y se controlen, con el fin de prevenir el uso o entrega de aquellos que no cumplan con los requisitos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que emiten lineamientos y directrices para el SSFM.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

Si durante la ejecución de las actividades los responsables detectan un producto/servicio no conforme, deben informar a los Líderes de Proceso para que se dé el tratamiento correspondiente, de tal forma que se verifique y controle de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

Todos los líderes de procesos deben efectuar las verificaciones de puntos de control de los productos del proceso de acuerdo con el presente procedimiento para identificar productos o servicios no conformes.

En caso de que los productos/servicios sean detectados como no conformes, que el cliente lo requiera con urgencia y si el incumplimiento no es crítico para el cliente, los Líderes de Proceso se deben comunicar con el cliente informando la situación para que se analice una posible concesión con el producto. En caso de aceptación por parte del cliente se debe solicitar un documento escrito de aprobación por parte del cliente.

Los Líderes de Proceso deben consolidar los casos de producto/servicio no conforme presentados en el mes, y reportarlos a la Administración del SGI, en el Formato de informe de novedades producto y/o servicio no conforme DGSM (*electrónicamente*); para lo cual identifica según las evidencias los hechos que suscitaron el producto o servicio no conforme, si el tratamiento fue realizado de acuerdo a lo especificado en este procedimiento y se ajustó o corrigió la característica. En caso de que no se presenten productos o servicios no conformes en el mes, el Líder del Proceso comunica esta situación a la Administración del SGI mediante correo electrónico.

El Administrador del SGI y el Líder de Proceso revisan de manera trimestral el reporte consolidado de los productos no conformes del proceso, y realizan seguimiento, para identificar oportunidades de mejora resultantes por la repetitividad de la novedad de acuerdo con el análisis de datos de los productos/servicios presentados en el reporte consolidado (Informe de Novedades) de los productos no conformes de todos los procesos.

En caso de que el cliente externo (usuarios de la prestación del servicio) identifique un producto/servicio que incumpla con las características de calidad; se debe seguir las disposiciones del Proceso de Gestión Hacia el Usuario.

La aplicación de una acción correctiva posterior al tratamiento de un producto/servicio no conforme, se establece cuando se presenta un impacto alto y se genera acción de mejora preventiva cuando se presenta un impacto medio proceso; de acuerdo a la siguiente tabla:

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES Dirección General de Sanidad Militar	Procedimiento control de producto no conforme DGSM	
	Código: MDN-CGFM-PROASGI-DGSM-PT.95.1-4	
	Proceso: Administración del sistema de gestión integrado.	
	Vigente a partir de: 05-11-2014	Página: 4 de 7

Base de datos	Datos correctos, oportunidad	Verificar que la base de datos se encuentre actualizada con los eventos encontrados en la validación de derechos	Profesional del Grupo de Afiliación y Validación de Derechos - DGSM	Realizar los ajustes en la base de datos de acuerdo a los eventos encontrados	Profesional del Grupo de Afiliación y Validación de Derechos - DGSM	Base ajustada Informe de Producto / Servicio No Conforme
---------------	------------------------------	--	---	---	---	---

3.3 Proceso de Administración de Red de Servicios

PRODUCTO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR	ACTIVIDAD DE VERIFICACION (PUNTOS DE CONTROL)	RESPONSABLE	TRAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Informe de cobertura de la red de prestación, referencia y contrareferencia y seguimiento a la prestación de servicios	Oportunidad, Veracidad	Verificar el Informe de cobertura de la red de prestación, referencia y contrareferencia y seguimiento a la prestación de servicios se haya realizado con información veraz y completa y de manera oportuna	Grupo de Red	Realizar los ajustes al Informe de cobertura de la red de prestación, referencia y contrareferencia y seguimiento a la prestación de servicios de acuerdo a las observaciones encontradas	Grupo de Red	Informe de cobertura de la red de prestación, referencia y contrareferencia y seguimiento a la prestación de servicios ajustado Informe de Producto / Servicio No Conforme

3.4 Proceso de Salud Pública

PRODUCTO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR	ACTIVIDAD DE VERIFICACION	RESPONSABLE	TRAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Análisis de la Situación del SSFF (ASIS)	Oportunidad, veracidad	Verificar que el análisis de la situación del SSFF cuenta con información veraz y se realizó oportunamente	Grupo de Salud Pública	Realizar las correcciones al Informe del Análisis de la Situación del SSFF (ASIS)	Grupo de Salud Pública	Análisis de la Situación del SSFF (ASIS) ajustado Informe de Producto / Servicio No Conforme

3.5 Proceso de Gestión en Salud Operacional

PRODUCTO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR	ACTIVIDAD DE VERIFICACION	RESPONSABLE	TRAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Perfil de Riesgo en Operación Militar	Veracidad, Pertinencia	Revisar que la información en el perfil de riesgo es veraz y pertinente sobre la zona de operaciones militares	Grupo de Salud Operacional	Realizar los ajustes al Perfil de Riesgo en Operación Militar de acuerdo a las inconsistencias presentadas	Grupo de Salud Operacional	Perfil de Riesgo en Operación Militar ajustado Formato de Producto/ Servicio No Conforme

3.6 Proceso Riesgos Laborales y operacionales

PRODUCTO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR	ACTIVIDAD DE VERIFICACION	RESPONSABLE	TRAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Expedientes con la calificación	Veracidad	Realizar seguimiento a la adecuada calificación de las contingencias en salud	Profesional responsable de Gestión de Riesgos Laborales	Realizar la recalificación de las contingencias en salud	Profesional responsable de Gestión de Riesgos Laborales	Expedientes con la calificación Formato de Informe Producto/ Servicio No Conforme
Informes de seguimiento	Veracidad de la información, oportunidad	Realizar seguimiento a la veracidad de la información es veraz y congruente	Profesional responsable de Gestión de Riesgos Laborales	Realizar los ajustes al informe de seguimiento de acuerdo a las observaciones presentadas	Profesional responsable de Gestión de Riesgos Laborales	Informes de seguimiento Formato de Informe Producto/ Servicio No Conforme



IMPACTO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN A REALIZAR
ALTO	Posible incumplimiento a la misión institucional y/o objetivos estratégicos. Se genere retrasos en la entrega de productos a los clientes externos. Se genera atrasos en el plan de acción del proceso.	Genera acción correctiva.
MEDIO	Genere retraso en la entrega de productos al cliente interno. Incumplimiento a las metas físicas del Plan de Acción Anual.	Generar acción preventiva.
BAJO	No afecte el presupuesto o el cumplimiento de las metas físicas del Plan de Acción Anual.	No genera acción de mejora.

Tabla N° 1. Tabla de impacto de Producto/Servicio No Conforme.

Se genera acción de mejora de tipo correctivo cuando en el seguimiento mensual de Producto/Servicio No Conforme se identifique un número mayor o igual a 5 repeticiones de la misma novedad.

Los productos y servicios no conformes definidos en el presente procedimiento deben ser usados para la revisión y actualización de los mapas de riesgos de los procesos correspondientes.

Cuando en un proceso se generen cambios en sus productos o servicios que requieran la modificación del presente procedimiento se realizará dicha modificación de acuerdo con el procedimiento de control de documentos.

Para cada uno de los procesos que emiten lineamientos y directrices para el SSFM, se señalan a continuación, las matrices donde se determinan las características a cumplir, la actividad de verificación correspondiente con el responsable, el tratamiento o acción a seguir en el caso de presentarse un producto/servicio no conforme y las evidencias correspondientes:

3.1. Procesos de Planeación Estratégica, Afiliaciones, Administración de Red de Servicios, Salud Pública, Gestión en Salud Operacional, Gestión de Riesgos Laborales, Gestión Hacia el Usuario, Garantía de la Calidad en Salud, Asesoría Legal, Gestión Contractual, Ejecución Financiera, Apoyo Logístico, Gestión Tecnológica, Administración del Talento Humano, Seguimiento y Evaluación Independiente.

PRODUCTO	CARACTERISTICA A CUMPLIR	ACTIVIDAD DE VERIFICACION (PUNTOS DE CONTROL)	RESPONSABLE	TRAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Planes, políticas, programas, directrices y lineamientos para el SSFFMM	Oportunidad Claridad Especificidad Consistencia Coherencia Objetividad	Verificar que los planes, políticas, programas, directrices y lineamientos entregados sean oportunos, claros y consistentes entre sí mediante evaluación de la calidad de la información por parte de las DISAN	Líder del proceso según corresponda	Realizar ajustes y entregar nuevamente las políticas, lineamientos y/o directrices según aplique	Líder del proceso según corresponda	Planes, políticas, programas, directrices y lineamientos ajustados con la identificación de los cambios realizados de acuerdo al procedimiento de control de documentos Informe de Producto / Servicio No Conforme

3.2. Proceso de Afiliaciones

PRODUCTO	CARACTERISTICA A CUMPLIR	ACTIVIDAD DE VERIFICACION (PUNTOS DE CONTROL)	RESPONSABLE	TRAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Carnet y/o Certificaciones	Datos completos y correctos	Realizar seguimiento a la correcta emisión del carnet de servicios y certificaciones de acuerdo a los datos reportados por los usuarios y/o beneficiarios	Profesional del Grupo de Afiliación y Validación de Derechos - DGSM	Realizar el cambio del carnet del servicio y/o certificación	Profesional del Grupo de Afiliación y Validación de Derechos - DGSM	Carnet de servicios Certificaciones Informe de Producto / Servicio No Conforme



3.7 Proceso de Gestión Hacia el Usuario

PRODUCTO	CARACTERISTICA A CUMPLIR	ACTIVIDAD DE VERIFICACION	RESPONSABLE	TRAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Atención Personalizada	Orientación adecuada Rapidez en la atención Orientación clara	Verificar la atención prestada por medio de las encuestas de satisfacción	Coordinador de Atención al usuario	No aplica	Grupo de Atención al Usuario	Informe de Producto /Servicio No Conforme
Respuesta a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Oportunidad, pertinencia	Verificar que la respuesta cumpla con los requerimientos especificados	Coordinador de Atención al usuario	Dar contestación inmediata de la solicitud	Grupo de Atención al Usuario	Respuesta de requerimiento Informe de Producto/ Servicio No Conforme
	Respuesta de fondo, Contenido y formatos establecidos			Devolver a la dependencia para ajuste de la respuesta y/o formato.	Funcionario	Respuesta acorde a las características Formato de Producto/ Servicio No Conforme

3.8 Proceso de Garantía de la Calidad en Salud

PRODUCTO	CARACTERISTICA A CUMPLIR	ACTIVIDAD DE VERIFICACION	RESPONSABLE	TRAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Herramientas, formatos y bases de datos, matrices unificadas para el SSFM	Oportunidad Objetividad Claridad Facilidad para su diligenciamiento Que sea cuantificable Que garantice la seguridad de la información	Validar las herramientas de medición antes de entregarlas para aplicación	Profesionales área de aseguramiento de la calidad y líderes de los procedimientos del proceso	Ajustar las herramientas o formatos de acuerdo con las necesidades	Profesionales área de aseguramiento de la calidad y líderes de los procedimientos del proceso	Herramientas o formatos ajustados Informe de producto o servicio no conforme
Informes de auditoria	Oportunidad Objetividad Claridad Los hallazgos deben ser trazables	Verificar los informes antes de entregar a los responsables de implementar los planes de mejoramiento	Líder del Convenio HOMIC Grupo de Cuentas Medicas DGSM Área de Aseguramiento de la Calidad DGSM	Ajustar el informe de auditoria	Líder del Convenio HOMIC Grupo de Cuentas Medicas DGSM Área de Aseguramiento de la Calidad DGSM	Informe de auditoria ajustado Informe de producto o servicio no conforme

4. BASE LEGAL

Ver normograma del proceso en el ícono "Documentos" en la Suite Visión Empresarial.

5. DEFINICIONES

Ver modulo definiciones en Suite visión Empresarial.



6. DESCRIPCIÓN

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Realizar seguimiento a las características del producto/ servicios: Realizar las actividades de seguimiento a las características de los productos/servicios definidas de acuerdo con el presente procedimiento.	Responsable Asignado de acuerdo en la matriz de producto/servicio no conforme	De acuerdo con la columna de evidencias de la actividad de verificación de la matriz de producto/servicio no conforme
2. Identificar e producto/servicio no Conforme : Identificar el producto/servicio no conforme de acuerdo con los criterios de aceptación definidos del producto/servicio.	Responsable Asignado de acuerdo a la matriz de producto/servicio no conforme	De acuerdo con la columna de evidencias de la actividad de verificación de la matriz de producto/servicio no conforme
3. Registrar el Producto/Servicio No Conforme: Registrar el producto/ servicio no conforme identificado en el Formato de informe de novedades producto y/o servicio no conforme DGSM (medio magnético) a más tardar al día siguiente de la ocurrencia del evento.	Responsable Asignado de acuerdo a la matriz de producto/servicio no conforme	Formato Informe de Productos/Servicios no conformes a reportar de manera mensual y/o correo de especificación de que no se presentaron productos o servicios no conformes en el periodo
4. Realizar el tratamiento del Producto/Servicio No Conforme : Realizar el tratamiento sugerido para dar tratamiento al producto/servicio no conforme identificado de acuerdo con la matriz de producto/servicio no conforme.	Responsable Asignado de acuerdo a la matriz de producto/servicio no conforme	Evidencia del producto no conforme ajustado
5. Verificar el tratamiento dado al Producto/Servicio No Conforme : Verificar que el tratamiento dado se haya ejecutado y que haya sido eficaz, asegurando que el producto/servicio no conforme tratado, es conforme con los requisitos y especificaciones establecidas.	Responsable Asignado de acuerdo a la matriz de producto/servicio no conforme	De acuerdo con la columna de evidencias de la matriz de producto/servicio no conforme
6. ¿Tratamiento adecuado?: Si: Ir a la actividad N°. 7 No: Ir a la actividad N°.4		
7. Evaluar el impacto al proceso : Evaluar el impacto generado de acuerdo a la Tabla N° 1. Impacto del Producto/Servicio No Conforme presentado.	Líder de proceso	
8. ¿Se genera acción de mejora?: Si: Ir a la actividad N°. 09 No: Ir a la actividad N°.10		
9. Generar la acción de mejora : Realizar las actividades descritas en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Líder de proceso	Módulo de Mejora del Aplicativo SUITE VISION
10. Consolidar los Producto/Servicio No Conforme presentados : Consolidar los datos de los productos/servicios no conformes presentadas en el mes y reportarlo al Grupo de Sistemas de Gestión mediante correo electrónico	Líder de proceso	Correo Electrónico Formato Informe de Productos/Servicios Presentados



DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
11. Realizar seguimiento al tratamiento dado a los Productos/Servicios presentados : Realizar el seguimiento de acuerdo con el análisis de datos de los Productos/Servicios presentados en el reporte consolidado de los productos no conformes de todos los procesos para identificar acciones de mejora	Profesional asignado del Grupo de Sistemas de Gestión	
12. ¿Se Requiere Tomar Acción de Mejora?: Si = Seguir las disposiciones del Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas. No = Continuar con la actividad No 14.		
13. Realizar consolidación de los Productos/Servicios presentados para Revisión por la Dirección: Realizar consolidación anual de las novedades presentadas de los procesos en los que aplica el control del producto / servicio no conforme para Revisión por la Dirección.	Profesional asignado del Grupo de Sistemas de Gestión	Consolidado de Producto/Servicio No Conformes presentados para Revisión por la Dirección
FIN.		

6 DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Formato de informe de novedades producto y/o servicio no conforme DGSM
Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

