

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJERCITO NACIONAL



**PROCEDIMIENTO
PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME**

MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico

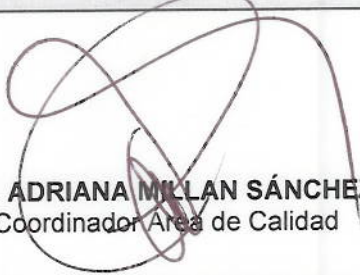
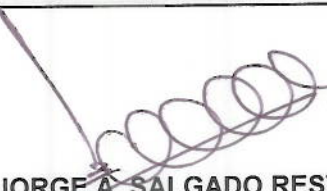
PROCESO: Gestión de Calidad

Código:
P-JEM-DIPLA-070

Versión:
4

Fecha de emisión:
2013-05-20

**Numero
Páginas:**
08

Elaboró	Revisó	Aprobó
 TE. CLAUDIA P. GIL MEDINA Analista de calidad	 TC. ADRIANA MILLAN SÁNCHEZ Coordinador Área de Calidad	 BG. JORGE A. SALGADO RESTREPO Director de Planeación Ejército

Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme

Control de Actualizaciones

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
0	Procedimiento Inicial	2008-07-31
1	Ajustes a las actividades y formatos del procedimiento	2009-02-28
2	Ajustes a las actividades y anexos	2009-05-09
3	Ajustes a las generalidades, actividades del procedimiento y anexos	2011-08-16
4	Se ajustó el contenido general del procedimiento y sus formatos	2013-05-20

Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. CONTROL.....	4
4. DEFINICIONES	4,5
5. CONDICIONES GENERALES	5
5.1 Identificación Producto y/o Servicio No Conforme.....	5
5.2 Tratamiento Producto y/o Servicio No Conforme	6
5.3 Flujograma de Actividades	7
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS	8
7. NORMATIVIDAD APLICABLE.....	8
8. ANEXOS	8

Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme

1. OBJETIVO:

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, analizar, dar tratamiento y corregir los productos y/o servicios no conformes de acuerdo con los requisitos del Sistema integrado de gestión del Ejército Nacional para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE:

Inicia desde la identificación del producto y/o servicio no conforme y finaliza con la toma de acciones a seguir para impedir su uso o aplicación.

Este procedimiento aplica para los procesos misionales (Operaciones, Inteligencia y Acción Integral) y para el CENAE, CEMIL, ESMIC y EMSUB en los procesos de Gestión Educación, Selección e incorporación y Gestión Ciencia y Tecnología.

3. CONTROL:

La identificación del producto y/o servicio no conforme al igual que la toma de acciones a seguir es responsabilidad de los líderes de los procesos.

Se considera producto y/o servicio no conforme aquel que no cumple con los requisitos y es detectado en la operación de los procesos del sistema **antes de su liberación** al cliente o usuario final.

4. DEFINICIONES:

Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Desviación permitida: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Liberación: autorización para proceder con la siguiente fase del proceso.

Producto: es el resultado de un proceso o un conjunto de procesos destinado a un cliente, pueden ser bienes (tangibles) o servicios (Intangibles)

- ✓ Bien tangible: Bien de consumo finales o intermedios que son físicamente apreciables, es decir, que se pueden tocar y ocupan un espacio.
- ✓ Bien intangible o de servicio: Son aquellos bienes que no poseen materializarse entre los que se incluyen: asesorías, consultorías, entre otros.

Producto No Conforme: Producto que no cumple alguna de las características definidas como requisitos necesarios para ser aceptado.

Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme

Reclasificación: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Tratamiento: Acción(es) emprendida(s) al presentarse un producto no conforme, las cuales pueden ser por corrección o concesión.

✓ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2: Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

✓ **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un "producto no conforme" con los requisitos especificados.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esté bajo consideración.

NOTA: Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- El origen de los insumos y/o las partes.
- La historia del procesamiento.
- La distribución y localización del producto después de su entrega.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Identificación del producto y/o servicio no conforme

El producto y/o servicio no conforme se identifica a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del usuario. Este puede presentarse antes o en la prestación del servicio. Cuando se presenten otros productos y/o servicios no conformes que no estén establecidos y que afecten la calidad del servicio al usuario, se le debe dar tratamiento de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora e informar a la Dirección de Planeación.

Este procedimiento aplica a los siguientes procesos y fuentes para los cuales se identificó el producto y/o servicio no conforme, así:

Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme

Fuentes del producto y/o servicio no conforme:

Procesos Misionales (Operaciones, Inteligencia y Acción Integral)

- Verificación y/o seguimiento de las actividades de los procesos

Procesos CEMIL, CENAE, ESMIC y EMSUB:

Gestión Educación (CEMIL-CENAE-ESMIC-EMSUB)

- Desarrollo de los programas y/o planes académicos

Gestión Ciencia y Tecnología (CEMIL-CENAE-ESMIC-EMSUB)

- Incumplimiento a los cronogramas propuestos por los proyectos y/o secciones de investigación

Selección e Incorporación escuelas de formación (ESMIC-EMSUB)

- Incumplimiento a los requisitos de selección e incorporación

La identificación del producto y/o servicio no conforme es responsabilidad de cualquier funcionario que integra los procesos que tiene la institución y alcance en el presente procedimiento.

El líder del proceso es la persona que autoriza tomar la acción o disposición frente a una No Conformidad o producto y/o servicio no Conforme detectado y establece quién es responsable de tomar o ejecutar las acciones.

5.2 Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme

Los productos y/o servicios no conformes que se detecten deben ser tratados por los integrantes del proceso, quienes deben registrarlo en el formato "Registro y Control Producto y/o Servicio No Conforme", describiendo el producto y/o servicio no conforme que se detectó.

El tratamiento puede ser con la aplicación de una acción inmediata (corrección) o de concesión (con la autorización para entregar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos), así mismo indicar la fecha y los responsables del tratamiento y la verificación.

Los integrantes del proceso analizarán si se requiere tomar una acción correctiva, de acuerdo a la repetición del producto y/o servicio no conforme.

Se pueden generar también acciones preventivas, con el fin de evitar la ocurrencia de no conformidades potenciales.

Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme

5.3 FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Flujograma	Descripción de Actividades	Responsable
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Identificar el producto y/o servicio no conforme] 1 --> 2[2. Registrar producto y/o servicio no conforme] 2 --> 3[3. Tratamiento del producto y/o servicio no conforme] 3 --> 4[4. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora] 4 --> 5[5. Realizar seguimiento al tratamiento del producto y/o servicio no conforme] 5 --> 6[6. Envío del estado de los productos y/o servicios no conformes] 6 --> 7[7. Consolidar los productos y/o servicios no conformes] 7 --> FIN([FIN]) </pre>	1. Identificar: el producto y/o servicio no conforme que se presenta de acuerdo a los definidos en este procedimiento y registrarlos en la "Identificación producto y/o servicio no conforme". Sin embargo se pueden generar otros productos y/o servicios no conformes que no están establecidos y que afecten la calidad del servicio al usuario, al cual se debe dar tratamiento e informar a la Dirección de Planeación. 2. Registrar: cuando un funcionario detecta un producto o servicio no conforme lo registra en el formato "Registro y Control Producto y/o Servicio No Conforme" e informa al líder del proceso para su conocimiento y análisis respectivo. 3. Realizar Tratamiento: al producto y/o servicio no conforme, este se puede tratar con una acción inmediata (corrección) o de concesión, se registra en el formato "Registro y Control Producto y/o Servicio No Conforme". 4. Tomar acciones: correctivas, preventivas y de mejora en caso de que el producto y/o servicio no conforme sea recurrente (aplicar el procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora). 5. Realizar seguimiento: al tratamiento del producto y/o servicio no conforme por parte de los líderes de proceso. 6. Enviar el estado de los productos y/o servicios no conformes: los líderes de procesos deberán enviar semestralmente a la DIPLA el estado de los productos y/o servicios no conformes identificados. 7. Consolidar: los productos y/o servicios no conformes detectados y presentarlos en la revisión de la alta dirección por parte de la DIPLA.	Líder de proceso Funcionarios Líder de proceso Funcionarios Líder de proceso Funcionarios Líder de proceso Funcionarios Líder de proceso Líder de proceso Coordinador Calidad Gestores Calidad

Procedimiento Producto y/o Servicio No Conforme

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Formato Identificación producto y/o servicio no conforme
- Formato Registro y control producto y/o servicio no conforme
- Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- Formato solicitud de acciones

7. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos (NTC - ISO -9001: 2008)
- Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder publico y otras entidades prestadoras de servicios (NTCGP -1000:2009) numeral 8.3

8. ANEXOS

ANEXO 1: Formato Identificación producto y/o servicio no conforme

ANEXO 2: Formato Registro y control producto y/o servicio no conforme

**IDENTIFICACIÓN PRODUCTO
Y/O SERVICIO NO CONFORME**

Código Proceso: FO-JEM-DIPLA-010

Versión: 2

Fecha de emisión: 2013-05-17

Pág. 1 de 1

Fecha de actualización:[illegible]

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJÉRCITO NACIONAL



REGISTRO Y CONTROL PRODUCTO
Y/O SERVICIO NO CONFORME

Código Proceso: FO-JEM-DIPLA-012

Versión: 2

Fecha de emisión: 2013-05-17

Pág. 1 de 1

Nombre del Proceso:

Fecha de identificación del Producto
y/o Servicio No conforme:

Descripción y tratamiento del Producto y/o Servicio No conforme

Producto y/o Servicio No conforme detectado por: *Nombre del funcionario que lo detecta*

Descripción del Producto y/o Servicio No conforme:

Tratamiento del Producto y/o Servicio No conforme

Corrección ☐

Concesión ☐

Descripción del tratamiento:

Fecha del tratamiento:

Responsable:

Seguimiento al Tratamiento del Producto/Servicio No Conforme

Fecha de verificación	Responsable	Resultado	Observaciones

Requiere tomar una acción: Correctiva ☐ Preventiva ☐ Mejora ☐

Firma: _____
Líder del proceso o responsable