



| | | | |
|---|--|--|---|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: PCAL400-PR006 | |
| | PROCESO: CALIDAD | Fecha elaboración 15/10/2008 | Fecha modificación 30/06/2016 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME | Versión: 6.0 | Página 1 de 6 |

| | |
|--|---|
| PROCESO: CALIDAD | SUBPROCESO (PROCEDIMIENTO): CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME |
| RESPONSABLE: JEFE OFICINA DE CALIDAD | |
| 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO | |
| OBJETIVO: Evaluar el tratamiento dado a las No conformidades presentadas durante la prestación de un servicio o realización de un producto. | |
| ALCANCE: Este procedimiento aplica a todo el personal de la Caja que se encuentren desarrollando u ofertando servicios desde su iniciación hasta su entrega final o recibo por parte del usuario. | |
| DEFINICIONES: | |
| ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable. | |
| CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito. | |
| CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. | |
| NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito. | |
| PERMISO DE DESVIACIÓN: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización. | |
| RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un producto No conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales. | |
| REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto No conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. | |
| REGISTROS: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. | |



VIGILADO SuperSubsidio

| | | | |
|---|--|--|---|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: PCAL400-PR006 | |
| | PROCESO: CALIDAD | Fecha elaboración 15/10/2008 | Fecha modificación 30/06/2016 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME | Versión: 6.0 | Página 2 de 6 |

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto No conforme para que cumpla con los requisitos.

SERVICIO NO CONFORME: Parte de un servicio que No cumple con las especificaciones y requerimiento de los pliegos de condiciones o por el plan de calidad de la entidad.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Sistema de Gestión de Calidad; Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad: fundamentos y vocabulario, reglamento interno de trabajo, manual de calidad, manuales de funciones, procesos y procedimientos.

CONDICIONES GENERALES:

El análisis de causas que originan el servicio No conforme que se detecte y el planteamiento de las acciones a seguir para evitar su recurrencia estarán a cargo del responsable del proceso, y para ello puede apoyarse en la metodología expuesta en el procedimiento acciones correctivas, específicamente en la parte correspondiente a las acciones correctivas.


Las características y atributos de los servicios se encuentran documentados en las Leyes, Decretos, Resoluciones, manuales, entre otros, aplicable a Comfacasanare, o en los procedimientos que hacen parte de los procesos de la Entidad.



| 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO | | | | | | |
|---|--|--|---------------------------------|-----------------------------------|---|-------------------|
| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL |
| | | | DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN | CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO | | |
| 1 | Identificación del servicio No conforme. | Los responsables de procesos de las áreas misionales identifican un servicio no conforme cuando la información de entrada (insumo), tramite en proceso o información de salida (servicio), incumplen los requisitos de calidad requeridos para llevar a cabo o continuar el proceso, o cuando se incumplen las características de calidad. | Todas las áreas de la Caja | Todos los funcionarios de la Caja | Comunicación al responsable del proceso | N.A |

VIGILADO SuperSubsidio




| | | | | |
|---|--|--|--|---|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | | CÓDIGO: PCAL400-PR006 | |
| | PROCESO: CALIDAD | | Fecha elaboración 15/10/2008 | Fecha modificación 30/06/2016 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME | | Versión: 6.0 | Página 3 de 6 |

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL |
|-----|---|--|---------------------------------|---|---|-------------------|
| | | | DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN | CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO | | |
| | | <p>Nota: También se puede dar por los hallazgos detectados durante el proceso de auditoría interna, o a través de PQRSF reiterativas.</p> | | | | |
| 2 | Generación del registro y clasificación del tipo de servicio No conforme. | <p>El servicio no conforme es controlado por el dueño del proceso con la supervisión del subdirector o jefe de área a fin de evitar reiteraciones.</p> <p>Nota: Se entiende por control, el registro en la matriz de servicio no conforme por el dueño del proceso y la aplicación de acciones correctivas necesarias y tratamiento del mismo, cuando se materializa, o controles a fin de evitar la reiteración.</p> | Todas las áreas de la Caja | Responsable del proceso donde se detecta el servicio No conforme. | Matriz de Servicio No conforme FCAL0013 | N.A |
| 3 | Tratamiento del servicio No conforme | <p>El control y tratamiento del servicio No conforme es responsabilidad del dueño de proceso en el cual se detectó; el seguimiento y prevención del mismo debe ser de forma inmediata.</p> <p>El responsable comprobará la eficacia de la solución adoptada para el tratamiento del servicio No conforme, con el apoyo del jefe inmediato.</p> | Todas las áreas de la Caja | Responsable y corresponsables del proceso | Matriz de Servicio No conforme FCAL0013 | N.A |



VIGILADO SuperSubsidio

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | | CÓDIGO: PCAL400-PR006 | |
| | PROCESO: CALIDAD | | Fecha elaboración 15/10/2008 | Fecha modificación 30/06/2016 |
| | PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME | | Versión: 6.0 | Página 4 de 6 |

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL |
|-----|---------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------|
| | | | DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN | CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO | | |
| 4 | Cierre del servicio No conforme | Cuando se detecte que el servicio No conforme es reiterativo o cuando es muy grave, se genera una acción correctiva y se aplicarán las acciones a que haya lugar en el área objeto de reiteración, se informa a la dirección y al subdirector al cual pertenece el proceso que presenta la falla en el servicio a fin de generar acciones adicionales a las ya establecidas. | Oficina de calidad | Jefe Oficina de Calidad | Matriz de Servicio No conforme FCAL013 | Verificación y análisis de mejora |

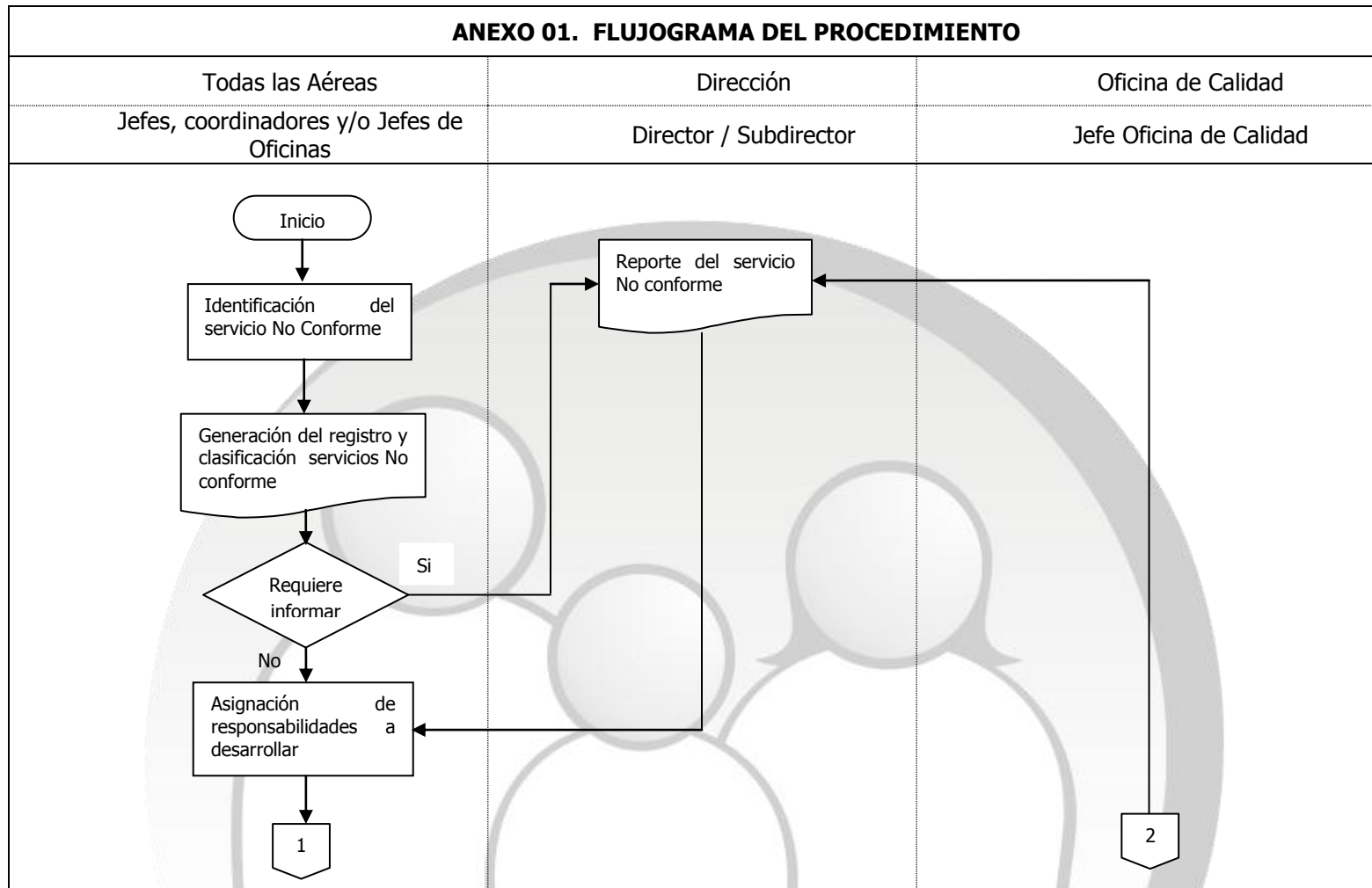


| INDICADORES | OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS | REGISTROS |
|-------------|--|--|
| N.A. | Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad | FCAL013. MATRIZ DE SERVICIO NO CONFORME |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|--|--|
| Nombre: ROSA ANGELA CHAVES BAYONA Cargo: Jefe Oficina de Calidad | Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director | Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director |

VIGILADO SuperSubsidio

ANEXO 01. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



VIGILADO SuperSubsidio



