



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

| Elaboró Escribiente Grado | Revisó Secretaría Judicial | Aprobó Comité de Calidad |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Fecha: 17 -02-2009 | Fecha: 30-02-2009 | Fecha: 25-04-2009 |

1. OBJETIVO

Establecer los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento a los productos y/o servicios no conformes registrados dentro del SGC.

2. ALCANCE

Aplica solo para los procesos misionales del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABLE

El líder de cada proceso misional debe garantizar la adecuada implementación del presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Producto o servicio: Resultado de un proceso.

Producto o servicio no conforme: Todo producto o servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

Tratamiento: Acción inmediata para eliminar un producto no conforme o una no conformidad detectada.

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

5. DOCUMENTOS EXTERNOS

| Nombre del Documento Externo | Fecha de Expedición | Entidad que lo expide | Descripción |
|------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------|
| NTC ISO 9001:2008. | 14/11/2008 | INCONTEC | 8.3 |

6. ACTIVIDADES

| No | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|-------------------------------------|--|-------------------|---|
| 1 | Identificar el producto no conforme | <p>Evalúa los productos o servicios del proceso, sus requisitos (legales, reglamentarios y del cliente) identifica los posibles productos o servicios no conformes de dicho proceso y los registra en el formato MG-F08 Identificación del producto o servicio no conforme, actualizándolo cada vez que se identifique uno nuevo.</p> <p>Los productos o servicios no conformes identificados deben ser socializados por el líder de cada proceso misional, a los diferentes</p> | Líder del proceso | MG-F08 Identificación del producto o servicio no conforme |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | | servidores judiciales que hacen parte del proceso, con el fin de facilitar la implementación de este procedimiento. | | |
| 2 | Registrar el producto o servicio no conforme | Cuando un servidor judicial detecta un producto o servicio no conforme de los identificados en la tabla MG-F08 Identificación del producto o servicio no conforme”, lo registra en el formato MG-F09 Registro de productos o servicios no conformes. | Servidor judicial de proceso misional | MG-F09 Registro de productos o servicios no conformes |
| 3 | Tomar la acción inmediata | Se toma la acción inmediata, teniendo en cuenta la tabla MG-F08 Identificación del producto o servicio no conforme y se registra en el formato MG-F09 Registro de producto o servicio no conforme | Servidor judicial de proceso misional | MG-F09 Registro de productos o servicios no conformes |
| 4 | Hacer seguimiento a los productos o servicio no conformes | Los líderes de los procesos misionales realizan seguimiento a las acciones propuestas, con el fin de evidenciar el cumplimiento de las mismas. Como resultado del seguimiento al producto o servicio no conforme, el líder del proceso identifica la necesidad de tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora, dependiendo de la frecuencia de ocurrencia del evento o del impacto frente al servicio prestado de acuerdo con lo establecido en el MG-P03 procedimiento para la toma de acciones preventivas, correctivas o de mejora. | Líder del proceso | |
| 5 | Consolidar productos o servicios no conformes | Consolida en un archivo los reportes de servicio no conforme de cada proceso misional enviados por los líderes de los procesos, con el fin tener una visión sistémica del producto no conforme, y facilitar su análisis en el comité de calidad. | Coordinador de calidad | Archivo de reportes de servicio no conforme |

| 7. CONTROL DE REGISTROS | | | | | | | |
|--|------------|--------------------------------|--|--------------------------------------|--|---------------------|--|
| Identificación | Tipo | Responsable | Almacenamiento | Protección | Recuperación | Tiempo de retención | Disposición |
| MG-F08 Identificación del producto o servicio no conforme | F | Líder de cada proceso misional | Oficina de cada líder de proceso | Se legaja con carátula | Armario oficina Líder de proceso/carpeta producto no conforme | 3 años | Destruir |
| MG-F09 Registro de productos o servicios no conformes | F M | Líder de cada proceso misional | Oficina de cada líder de proceso PC de cada líder de proceso | Se legaja con carátula Backup | Armario oficina Líder de proceso/carpeta producto no conforme SGC-SD-CSJ/Servicio no conforme | 3 años | Destruir Copia magnética de seguridad |
| Archivo de reportes de servicio no conforme | F M | Coordinador de calidad | Oficina de coordinador de calidad PC del coordinador de calidad | Se legaja con carátula Backup | Armario oficina coordinador/carpeta Servicio no conforme SGC-SD-CSJ/Mejoramiento/servicio no conforme | 3 años | Destruir Copia magnética de seguridad |

8. ANEXOS

NA

9. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha de aprobación | Naturaleza del cambio |
|---------|---------------------|-----------------------|
| NA | | |