 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 09</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Cargo: Prof. Asistente de Calidad Fecha: 2018-05-11	Cargo: Prof. Planeación y Finanzas Fecha: 2018-05-11	Cargo: Presidenta Ejecutiva Fecha: 2018-05-11


## **PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME**

### **1. ALCANCE**

Este procedimiento establece la metodología para el tratamiento y control del producto no conforme en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

### **2. OBJETIVO**

Establecer los métodos y controles para el tratamiento del producto no conforme, tipificando los posibles productos no conformes de cada proceso de la entidad, cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento continuo del SGC.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 09</b>

### 3. DEFINICIONES

**Producto/servicio no conforme:** todo producto o servicio prestado por la institución a sus clientes, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**No conformidad potencial:** posible incumplimiento de un requisito. No conformidad que aún no se ha presentado pero existe evidencia de que puede llegar a presentarse.

**Corrección:** acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. En el reproceso no se afectan ni se pueden cambiar partes del producto no conforme.

**Reparación:** acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso.

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

**Concesión:** autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.


**Desecho:** acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

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

**Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

### 4. PROCEDIMIENTO

El producto no conforme puede detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final de él, dependiendo de la naturaleza del mismo.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 09</b>

#### **4.1. Fuentes de identificación del producto no conforme**

- **Por autocontrol o verificación:** resulta cuando se están realizando actividades de seguimiento al servicio en aplicación de los planes de calidad y se detecta la probabilidad de no cumplir un criterio de aceptación previamente definido.
- **Por auditorías de calidad:** cuando durante el ejercicio o después de la auditoría de calidad se detecta el posible incumplimiento de un criterio de aceptación previamente definido.
- **Por acciones de gestión de los responsables y coordinadores de los procesos:** cuando el responsable o coordinador de alguno de los procesos detecta un producto no conforme.


#### **4.2 Salidas no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas:**

Se consideran salidas no conformes a todo producto o servicio que esté incumpliendo con alguno de los siguientes requisitos:

- Requisitos necesidades y expectativas del cliente
- Requisitos legales
- Requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015
- Requisitos organizacionales

#### **4.3. Registro del producto no conforme**

Una vez identificado el producto no conforme, definido en el “**numeral 4.2 Listado de los productos no conformes de la CCMPC**”, la persona que lo detecte deberá solicitar un consecutivo a la Coordinación del SGC, registrando en el formato F-138, donde se anexará, además, la fecha de detección del producto no conforme, proceso al que pertenece, descripción del producto no conforme, acciones tomadas, las concesiones obtenidas (las permisiones del cliente externo o la parte afectada recibiendo una salida no conforme) y las autoridades que deciden la acción.


 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 09</b>

#### **5. Tratamiento de salidas no conformes:**


Los productos o servicios que son detectados como salidas no conformes por incumplimiento de alguno de los requisitos anteriormente mencionados deben ser tratados de alguna de las siguientes maneras:

1. Corrección
2. Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios
3. Información al cliente
4. Obtención de autorización para aceptación bajo concesión.


COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 09</b>

<b>REGISTRO DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO</b>
2016-01-15	02	<u>Modificar dentro del punto 4,2 el numeral 1, ítem 5 quedando así:</u> ✚ <u>Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SIREP.</u> <u>Modificar dentro del punto 5 el numeral 1, ítem 5 quedando así:</u> ✚ <u>Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SIREP.</u>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
		Insertar cuadro control de documentos en el documento fuente	Coordinador del SGC
		Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 2 Asesoría y Consultoría: <b>PNC:</b> <u>Que la asignación de citas a usuarios se demore más de 4 días hábiles cuando se presentan sin cita previa</u>	Directora Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Empresarial
2016-05-24	03	Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados: <b>PNC:</b> <u>Liquidar mal los valores que debe pagar el afiliado cuando el recaudo se hace a modo de anticipo</u>	Coordinadora de Afiliados
		Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados: <b>PNC:</b> <u>Asesorías que no se registran</u> <b>PNC:</b> <u>Casos en los que no establece ni se determinan tiempos y entregables</u>	Directora Unidad de Desarrollo Regional
2016-09-15	04	Se modifica en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes: Proceso RRPP, <b>PNC:</b> <u>Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SIREP.</u> Se incluye en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes: <b>PNC:</b> <u>Que los documentos ingresados por PAC o RUE NO hayan sido registrados durante la promesa interna de servicio establecida por la Unidad y no exista ninguna de las siguientes excepciones: subsanación, inconsistencias en las plataformas, tickets o incapacidades.</u>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>VERSIÓN 09</b>

<b>REGISTRO DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO</b>
2016-09-30	05	<u>Se eliminan los PNC de proceso de Formación para el Desarrollo Empresarial</u>	Directora Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Empresarial
2017-02-14	06	<p>En el numeral 4.2.1 Listado de los productos no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas: Registros Públicos.</p> <p>Eliminar: “Que las matrículas ingresadas a través de RUE no tengan la misma fecha de inscripción en el libro XV de los matriculados”.</p> <p>En el numeral 5 Tratamiento de productos no conformes, Registros Públicos:</p> <p>Eliminar: “Que las matrículas ingresadas a través de RUE no tengan la misma fecha de inscripción en el libro XV de los matriculados incluido su tratamiento”.</p>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2017-04-17	07	<p>En el numeral 4.2.1 Listado de los productos no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas: Registros Públicos.</p> <p>Se modificó por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedición de certificados con inconsistencias</li> <li>• Que el pago de la renovación virtual no se haya realizado efectivamente en el aplicativo diseñado para el efecto.</li> <li>• Que el formulario de renovación virtual no sea almacenado correctamente en el SII.</li> <li>• Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SII.</li> <li>• Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SII.</li> <li>• Que los documentos ingresados por PAC o RUE NO hayan sido registrados durante la promesa interna de servicio establecida por la Unidad y no exista ninguna de las siguientes excepciones: subsanación, inconsistencias en las plataformas, tickets o incapacidades.</li> </ul>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2018-04-11	08	Modificar el procedimiento de acuerdo a los	Coordinador del

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>VERSIÓN 09</b>
		nuevos requisitos de la norma Iso 9001 versión 2015.	SGC
2018-05-11	09	Modificación del procedimiento así: Generalidades de las salidas no conformes, manejo del formato y tratamiento.	Coordinador SGC

COPIA NO CONTROLADA