

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Diego Salgado Álvarez Cargo: Prof. Planeación y Finanzas Fecha: 2016-09-30	Nombre: Lina María Ramírez Londoño Cargo: Presidenta Ejecutiva Fecha: 2016-09-30	Nombre: Lina María Ramírez Londoño Cargo: Presidenta Ejecutiva Fecha: 2016-09-30

## **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 9001:2008 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 PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</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 PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</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 queja o reclamo de un usuario:** cuando se presenta una queja o reclamo de un usuario que después de ser analizada en el comité de QR se considera fundada.
- **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 Listado de los productos no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas:

- + Firmas faltantes:
- + Documentos que no se pueden tener en físico

#### 1. Registros Públicos

- + Expedición de certificados con inconsistencias
- + Que el pago de la renovación virtual no se haya realizado efectivamente en el aplicativo diseñado para el efecto.
- + Que el formulario de renovación virtual no sea almacenado correctamente en docuware.
- + Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SIREP.
- + Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SIREP.
- + Que las matrículas ingresadas a través del RUE no tengan la misma fecha de inscripción en el libro XV de los matriculados.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

- ✚ 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.

## 2. Asesoría y Consultoría para el Desarrollo Empresarial

- ✚ Documentos que no se pueden tener en físico.
- ✚ Demoras en la asignación de citas (no poder atender el cliente que llega sin previo aviso).
- ✚ Que la asignación de citas a usuarios se demore más de 4 días hábiles cuando se presentan sin cita previa.

## 3. Afiliados

- ✚ Cobrarle al afiliado una tarifa por encima de la tarifa preferencial.
- ✚ Liquidar mal los valores que debe pagar el afiliado cuando el recaudo se hace a modo de anticipo.

## 4. Proyectos

- ✚ Proyectos que no se registran.
- ✚ Asesorías que no se registran.
- ✚ Casos en los que no establece ni se determinan tiempos y entregables.

## 5. Gestión Humana

- ✚ Condiciones físico ambientales del puesto de trabajo que no se estén cumpliendo.
- ✚ No registrar las capacitaciones y entrenamientos de los funcionarios
- ✚ Desarrollar actividades del personal con errores (afiliaciones, liquidaciones, vacaciones).

## 7. Contratación y Compras

- ✚ Despacho inoportuno de los pedidos de insumo, elementos de trabajo y papelería.
- ✚ Insatisfacción por parte del cliente interno, derivada de la calidad deficiente en productos o servicios de la encuesta de contratación y compras.

## 8. Comunicaciones Institucionales

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

- ✚ Errores en las publicaciones.
- ✚ Retrasos en la entrega de los trabajos

### 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, fuente, y descripción del producto no conforme. El coordinador o el responsable del proceso realizará la corrección propuesta para darle solución al producto identificado como no conforme.

### 4.4. Seguimiento al producto no conforme

Propuestas las acciones para eliminar o corregir el producto no conforme, el responsable o coordinador del proceso deberá realizar seguimiento en un plazo no mayor a 10 días hábiles después de ser levantada para verificar la efectividad de las acciones tomadas.

### 5. Tratamiento de productos no conformes:

- ✚ Firmas faltantes:

**Tratamiento:** hacer firmar el documento

- ✚ Documento que no se pueden tener en físico

**Tratamiento:** eliminarlos o solicitar a la coordinación del SGC el sello de documento no controlado.

Se tratará como producto no conforme cuando en el mes sólo se presente una vez, de darse dos o más novedades de este tipo, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

## 1. Registros Públicos

- ✚ Expedición de certificados con inconsistencias:

**Tratamiento:** estudio de la inconsistencia, verificando el certificado, confrontándolo con el documento y el acto inscrito por la abogada; en caso de ser fundada, se procederá con la corrección y se repetirá el certificado, que no tendrá costo para el usuario, previa la presentación en original del certificado con la inconsistencia, si por el contrario no es fundada, se le notificará al solicitante el procedimiento para subsanar el error.

Si se presentan tres al mes se tomará como producto no conforme, de cuatro en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Que el pago de la renovación virtual no se haya realizado efectivamente en el aplicativo diseñado para el efecto.

**Tratamiento:** se verifica el pago con Contabilidad, en caso de no encontrarse, se validará el extracto de la cuenta con el usuario para que en esta Área puedan cruzar el dinero correspondiente.

Se tratará como producto no conforme cuando en el mes se presenten tres novedades de este tipo, de cuatro en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Que el formulario de renovación virtual no sea almacenado correctamente en docuware.

**Tratamiento:** en caso de estar mal almacenado en docuware se procederá a corregirlo, si por el contrario la imagen del formulario no es posible obtenerla se radicará ticket y se informará a Sistemas con el fin de recuperar la imagen de la renovación y proceder a su almacenamiento en docuware.

Se tratará como producto no conforme cuando en el mes se presenten tres, de cuatro en adelante se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SIREP.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

**Tratamiento:** se reportará la inconsistencia al Área de Certificados con el fin de actualizar la información en Sirep (para proceder a la corrección se debe soportar con la imagen del formulario).

Se tratará como producto no conforme cuando en el mes se presenten tres novedades de este tipo, de cuatro en adelante, se tendrá se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

En los meses de enero, febrero y marzo se tratará como producto No Conforme cuando en el mes se presenten diez novedades de este tipo, de once en adelante, se aplicará el procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

✚ Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SIREP.

**Tratamiento:** se reportará al Área de Certificados con el fin de actualizar el estado de matrícula en el SIREP, (para proceder a la actualización se debe soportar con el formulario ya sea físico, por correo electrónico o consultado por Docuware).

Se tratará como producto no conforme cuando en el mes se presenten ocho eventos de este tipo, de nueve en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

✚ Que las matrículas ingresadas a través del RUE no tengan la misma fecha de inscripción en el libro XV de los matriculados.

**Tratamiento:** se reportará al Área de Certificados por correo electrónico para realizar la unificación de las matrículas.

Se tratará como producto no conforme cuando en el mes se presenten hasta tres novedades de este tipo, de cuatro en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

✚ 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.

**Tratamiento:** se tratará como producto no conforme cuando en el mes se presenten hasta tres novedades de este tipo, de cuatro en adelante, se aplicará el procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

## 2. Asesoría y Consultoría para el Desarrollo Empresarial

- ✚ Documentos que no se pueden tener en físico

**Tratamiento:** eliminar el Documento

Si se presenta un solo fenómeno de estos al mes se tomará como producto no conforme, de dos en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Demoras en la asignación de citas (no poder atender el cliente que llega sin previo aviso).

**Tratamiento:** concretar cita con el cliente lo más pronto posible

Si se presenta una sola al mes se tomará como producto no conforme, de dos en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Que la asignación de citas a usuarios se demore más de 4 días hábiles cuando se presentan sin cita previa

**Tratamiento:** atender inmediatamente, o asignarle lo más pronto posible y explicar al usuario que por temas de agenda no se puede atender en ese periodo o se redirección a la persona que pueda atenderlo dar la explicación.

Si se presenta hasta tres veces en dos meses se tomará como producto no conforme, de cuatro en adelante se aplicará el procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva.

## 3. Afiliados

- ✚ Cobrarle al afiliado una tarifa por encima de la tarifa preferencial

**Tratamiento:** hacer la devolución del dinero.

Si la novedad se presenta una sola al mes se tomará como producto no conforme, de dos en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

- ✚ Liquidar mal los valores que debe pagar el afiliado cuando el recaudo se hace a modo de anticipo

**Tratamiento:** hacer devolución o cobro del valor restante.

Si se presenta hasta dos veces en el semestre se tomará como producto no conforme, de tres en adelante se aplicará el procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva.

#### 4. Proyectos

- ✚ Proyectos que no se registran

**Tratamiento:** registrar todos los proyectos gestionados

Si se presenta una sola al mes se tomará como producto no conforme, de dos en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Asesorías que no se registran

**Tratamiento:** Registrar las asesorías

Si se presenta hasta dos veces en el semestre se tomará como producto no conforme, de tres en adelante se aplicará el procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva.

- ✚ Casos en los que no establece ni se determinan tiempos y entregables

**Tratamiento:** Establecer los tiempos y entregables del proyecto

Si se presenta hasta dos veces en el semestre se tomará como producto no conforme, de tres en adelante se aplicará el procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva.

#### 5. Gestión Humana

- ✚ Condiciones físico ambientales del puesto de trabajo que no se estén cumpliendo.

**Tratamiento:** cumplir con las recomendaciones y especificaciones de la ARL.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

Si se presentan dos novedades de este tipo al mes se tomará como producto no conforme, de tres en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ No registrar las capacitaciones y entrenamientos de los funcionarios

**Tratamiento:** registrarlas

Si se presenta una sola al mes se tomará como producto no conforme, de dos en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Desarrollar actividades del personal con errores (afiliaciones, liquidaciones, vacaciones).

**Tratamiento:** corregir el error

Si se presenta una sola al mes se tomará como producto no conforme, de dos en adelante, se tendrá en cuenta se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

## 7. Contratación y Compras

- ✚ Despacho inoportuno de los pedidos de insumos, elementos de trabajo y papelería.

**Tratamiento:** despacharlos a tiempo

Si se presenta una sola al mes se tomará como producto no conforme, de dos en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Insatisfacción por parte del cliente interno, derivada de la calidad deficiente en productos o servicios de la encuesta de contratación y compras.

**Tratamiento:** darle solución al problema encontrado

Si se encuentra en el mismo período hasta dos eventos que generen insatisfacción por cada variable, se le dará tratamiento como producto no conforme, de tres en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

## 8. Comunicaciones Institucionales

- ✚ Errores en las publicaciones

**Tratamiento:** corregir el error

Si se presentan máximo dos al mes se tomará como producto no conforme, de tres en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

- ✚ Retrasos en la entrega de los trabajos

**Tratamiento:** entregar el trabajo

Si se presentan máximo dos eventos de este tipo al mes se tomará como producto no conforme, de tres en adelante, se aplicará el Procedimiento de no conformidad y acción correctiva.

### NOTA:

A medida que se detecten productos no conformes distintos a los ya identificados en cada área, la persona que lo detecte deberá enviar el registro en el formato F-138 de Producto no Conforme, para ser incluido en el procedimiento y darle el tratamiento correspondiente.

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P – 020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</b>

<b>REGISTRO DE CAMBIOS</b>			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
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
2016-05-24	03	<u>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 2 Asesoría y Consultoría:</u>  <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
		<u>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados:</u>  <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
		<u>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados:</u>  <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	<u>Se modifica en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</u>  <u>Proceso RRPP, PNC: Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SIREP.</u>  <u>Se incluye en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</u>  <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 PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN 5</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	Se eliminan los PNC de proceso de Formación para el Desarrollo Empresarial	Directora Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Empresarial

COPIA NO CONTROLADA