

**1. OBJETIVO:**

Identificar y controlar las No Conformidades en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de prevenir el uso o entrega no intencional del Producto y/o Servicio No Conforme.

**2. ALCANCE:**

Este procedimiento es aplicable al Producto y/o Servicio No Conforme detectados en los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación.

**3. DEFINICIONES:**

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Producto No Conforme:** Es aquel producto que no cumple con las expectativas ni las especificaciones de los clientes.

**Queja:** Insatisfacción presentada por el Cliente, con respecto al servicio recibido.

**Acción Correctiva:** Acción tomada sobre la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable para que esta no se presente nuevamente.

**Corrección** (Tratamiento Inmediato a NC): Acción inmediata que mitiga el impacto causado por la presencia de un producto no conforme.

**4. RESPONSABLES:**

Representante de la Dirección  
Técnico Operativo de Gestión Organizacional  
Líder de Procesos  
Facilitadores

**5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO:**

ITEM	ACTIVIDADES	DETALLE Y RESPONSABLES	REGISTROS/ DOCUMENTOS
1	DETECCIÓN DE NO	TODO LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD	

	<b>CONFORMIDAD O PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	Cualquier funcionario que detecte una No Conformidad en algún proceso del Sistema de Gestión de Calidad, la debe comunicar al Líder de Proceso y/o Facilitador para su registro en el formato " <b>Acción Correctiva y/o de mejora</b> ", y a su vez informar al Técnico Operativo de Gestión Organizacional para su control y seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas. Cuando el Servicio No Conforme es detectado, se realiza un <b>Reporte de Producto y/o servicio No Conforme</b> ",	Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme Acciones Correctivas SE-GO-P05-R01
2	<b>TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>LÍDER DEL PROCESO</b> El Líder del proceso involucrado se reúne con sus colaboradores para analizar que tipo de tratamiento es el pertinente y conforme para la entrega al cliente, cuando el servicio muestra una tendencia de entregas no intencionadas de productos y/o servicios no conformes se plantean las posibles causas y establecen las acciones pertinentes que lo eliminen.	Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme
3	<b>VERIFICACIÓN DE LA CORRECCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>LÍDER DEL PROCESO Y/O TÉCNICO OPERATIVO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL</b> Luego de hacer tratamiento a la no conformidad o al producto no conforme, este debe someterse a una nueva evaluación, la cual, debe mostrar el cumplimiento de los requisitos del servicio antes de ser entregado para evitar la presencia de una No Conformidad reiterativa o una nueva; las observaciones generadas de esta verificación se registran en el cuadro de producto no conforme. Si en la verificación de los resultados del tratamiento de las desviaciones encontradas se encuentra que no han sido cerradas, se aplica el procedimiento de acciones correctivas.	Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme

## 6. REGISTROS ASOCIADOS

Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme  
Acciones Correctivas SE-GO-P05-R01

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>No. VERSION</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>
01	PRIMERA EMISIÓN	18/01/2010
02	Se ajusto la actividad en la cual se deja claro que cuando se detecte una No Conformidad en algún proceso del Sistema de Gestión de Calidad, la debe comunicar al Jefe de Proceso y/o Facilitador para su registro en el formato "Acción Correctiva y/o Preventiva", y su vez informar al Profesional Universitario de Gestión Organizacional para su control y seguimiento y cuando es un Producto No Conforme, el Servicio No Conforme es detectada por el cliente luego de la entrega final del servicio se realiza un <i>Reporte de Producto y/o servicio No Conforme</i> ".	31/05/2010
03	Se modifica el responsable de procesos Asesor de Planeación por Asesor de Despacho – Representante de la Dirección Se incluye la palabra documentos en la casilla correspondientes a registros. Se modifica el nombre del secretario de Despacho.	08/11/2010
04	Se cambia en el encabezado el logotipo de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.	20/04/2017
05	Se cambia el responsable del proceso Se cambia el registro Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme SE-GO-P04-R01 por el Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme MEGCPNC-F02	24/09/2019

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
MARGARITA JACQUIN LASCARRO Técnico Operativo	FABIAN SALCEDO SAUMETH Representante de la Dirección	BIBIANA RINCON LUQUE Secretaria de Despacho