



MANEJO DEL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

1. Definiciones

Para abordar este tema que parece ser complejo, vamos a reconocer las siguientes definiciones:

No conformidad: es el incumplimiento de un requisito especificado.

Producto: es el resultado de un proceso.

Si juntamos estos dos conceptos, tenemos el siguiente:

Producto No Conforme: es el resultado de un proceso, que no cumple con los requisitos especificados.

2. ¿Y a qué tipo de producto nos referimos?

La norma técnica de calidad ISO 9001, al mencionar el producto no conforme, se está refiriéndose a los productos y servicios que generan los **procesos misionales**.

En este sentido, este concepto de Producto No conforme, se aplica a los Producto / servicios misionales, descritos en la ficha de modelación: DETERMINACIÓN INSUMOS Y PROVEEDORES - PRODUCTOS, CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS MEDE01.05.02.18.P01.F12.

En esta ficha F12, se encuentran descritas las características de los productos / servicios que la SSPM entrega a la comunidad.

3. ¿Cuándo se identifica un Producto / Servicio No Conforme?

El producto / servicio no conforme se identifica al inicio y durante de su elaboración / prestación; y hasta antes de su entrega final al usuario.

Recuerda: Si el producto / servicio no conforme lo percibe el usuario final, se convierte en un Reclamo!

4. ¿Cómo se identifica y se da Tratamiento al Producto / Servicio No Conforme?

Es importante conocer de antemano, las características de los productos y servicios detalladas en el F12.

Cuando el producto / servicio no conforme es detectado, se procede a:

- a) Reportar el producto no conforme a través del formato **Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme** código **MCCO01.04.14.12.P01.F01**

Este formato puede enviarse por correo electrónico u oficio al responsable del proceso que ha generado el producto no conforme, en caso que no corresponda al mismo que lo detecta.

En general, el reporte debe mantenerse en el proceso que genera el producto / servicio no conforme.

- b) Establecer y dar tratamiento al producto / servicio no conforme.

En el formato **Identificación y registro del tratamiento del producto y/o servicio no conforme - SSPM** código MCCO01.04.14.12.P01.F02 – SS, se debe indicar el producto / servicio no conforme y el tratamiento que se le dará para subsanar la característica o situación. En general, el producto no conforme se rechaza y se genera nuevamente, o se corrige.

- c) Verificar la Eficacia del Tratamiento
En el mismo formato MCCO01.04.14.12.P01.F02 – SS, se debe dejar constancia de que el tratamiento dado, si fue eficaz, es decir que el producto / servicio no conforme fue superado.

- d) Realizar análisis estadístico
Cada tres meses, lo responsables de los procesos, deben enviar a la Oficina de Calidad, el formato MCCO01.04.14.12.P01.F02 – SS, para realizar el análisis consolidado del producto / servicio no conforme identificado en cada periodo y detectar oportunidades de mejoramiento.

5. Responsabilidades

Es responsabilidad de los servidores públicos y prestadores de servicio que participan en los procesos misionales, asegurar que el producto / servicio no conforme, se identifique y se controle para prevenir su utilización o entrega no intencionada.

Es responsabilidad del líder del proceso, verificar que el tratamiento dado al producto / servicio no conforme, haya sido eficaz.



De acuerdo con la frecuencia y el impacto del producto no conforme, el líder del proceso deberá emprender un análisis de causas y un plan de mejoramiento.

6. ¿Hay Productos / Servicios no Conforme en los demás Procesos?

No. No hay producto no conforme en los demás procesos de la SSPM, es decir en los procesos de Direccionamiento Estratégico, de Apoyo y de Seguimiento y Evaluación.

En este caso, estos procesos pueden identificar fallas o no conformidades específicas en sus productos y deben ser tratadas mediante Acta de reuniones de grupo.

De acuerdo a su frecuencia e importancia, el líder del proceso puede elaborar un Plan de Mejoramiento.

¡Importante! Si un grupo misional identifica un insumo que no está conforme y que afecta su producto misional, debe notificarlo por oficio al proceso que lo genera.

ANÁLISIS DE CAUSAS DE PROBLEMAS

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de nuestra SSPM, hemos implementado una herramienta llamada **Matriz de Análisis de Causas de problemas – SSPM** código **MCCO01.04.14.12.P02.F01 – SS**.

Esta herramienta conjuga dos técnicas de análisis: la Espina de Pescado – Diagrama

Ishikawa, la cual analiza las causas por categoría: método, mano de obra, maquinaria, medio ambiente y materiales; y, Porqué – Porqué, en la que cada causa tiene al menos 3 “porque”.

En consecuencia, la Matriz de Análisis de Causas de Problemas –SSPM orienta a identificar causas por categoría, pero al tiempo, implica realizar un análisis de porque-porque por cada causas establecida por categoría.

Nota: en la Alcaldía, existe una Guía de técnicas Estadísticas para la Mejora Continua MCCO01.04.14.12.P02.G01, donde se exponen otra serie de herramientas de análisis.

La Matriz de Análisis de Causas – SSPM es el registro de análisis que sirve para formular acciones correctivas, preventivas y de mejora, dentro de un Plan de Mejoramiento.

PLANES DE MEJORAMIENTO

Los planes de mejoramiento constituyen la herramienta en donde se formulan acciones correctivas, preventivas y de mejora, cuando por el análisis de las diferentes fuentes, se detecta la necesidad de emprenderlas:

- Informes de Auditorías Internas
- Informes de Auditorías de entes de control externos.
- Resultado de la Revisión por la Dirección.
- Análisis de Indicadores.

- Informe de Producto No conformes.
- Autoevaluación
- Revisión de Mapas de Riesgos

Al realizar un análisis de las situaciones derivadas de estas fuentes, y haber aplicado la Matriz de Análisis de Causas de Problemas – SSPM, es el momento de elaborar un plan de mejoramiento, incluyendo la siguiente información:

- Nombre del Proceso: (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)
- Fuentes de Detección
- Descripción de la Situación/Hallazgo
- Tipo de Situación / Hallazgo
- Descripción de la Causa de la Situación/Hallazgo
- Descripción de la Acción De Mejoramiento
- Tipo de Acción
- Objetivo de la Acción de Mejoramiento
- Descripción de la Meta
- Responsable de la Acción De Mejoramiento
- Plazo de Ejecución de la Meta
- Responsable del Seguimiento
- Avance De Ejecución
- Porcentaje de avance de las Actividades

Implementar estas herramientas no conduce al logro de nuestros objetivos y la mejora continua de nuestros procesos.

Cualquier inquietud que tengas al respecto, no dudes en escribir a la oficina de Sistemas de Gestión al correo: calidadcontrolsspm@gmail.com.

