



MEMORANDO

110301

Bogotá DC.,

PARA: Clarisa Díaz García, Subdirectora de diseño y análisis estratégico?

DE: Andrés Pabón Salamanca, Asesor Control Interno.

ASUNTO: Control de producto/servicio no conforme.

Respetada doctora Clarisa:

Teniendo en cuenta el comunicado de DAFP mediante radicado 20175000154711 del 30 de junio de 2017, en el cual indica en relación con el procedimiento Control del Servicio No Conforme (PR-004), este aclaro lo siguiente: "(...) El liderazgo frente a este tema estará en cabeza del líder de calidad en su entidad con el acompañamiento del equipo de calidad. (...)", por lo tanto, me permito solicitar que la publicación en "Compartidos" de los procedimientos y demás documentos sean los relacionados en la caracterización del proceso Evaluación Integral (PO-016), y por lo tanto no se asocie el procedimiento en mención con el proceso que lidero, realizando el traslado al proceso que lidera el tema:

1. PR-004 Control del servicio no conforme
2. FO-014 Consolidado servicio no conforme

Cordialmente,

ANDRES PABON SALAMANCA

Anexos: Dos (2) folios.

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Proyecto	Yuli Cristel Peña Arboleda – CPS 224/2017		03-08-2017
Revisó y Aprobó	Andrés Pabón Salamanca Asesor de Control Interno		03-08-2017

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del **ASESOR DE CONTROL INTERNO** del Instituto para la Economía Social IPES



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No.: 20175000154711  
Fecha: 30/06/2017 05:07:02 p.m.

Bogotá D. C.,

Doctora  
YULI CRISTEL PEÑA ARBOLEDA  
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES  
[ycpenaa@ipes.gov.co](mailto:ycpenaa@ipes.gov.co)  
Ciudad

Referencia: Aclaraciones sobre identificación de producto o servicio no conforme y establecimiento del procedimiento respectivo. Radicado No. 20172060139232 del 05 de junio de 2017.

Respetada Doctora:

En atención a su solicitud de la referencia, a continuación me permito dar respuesta en los siguientes términos:

CONSULTA:

Dentro de las entidades públicas, quien tiene la responsabilidad de realizar el procedimiento de producto no conforme y definir la metodología para el producto no conforme?

ANÁLISIS:

Para dar respuesta a su inquietud me permito realizar las siguientes precisiones, de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica NTCGP1000:2009, numeral 8.3 Control del Producto y/o Servicio No Conforme, donde establece:

“La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme. (Subrayado fuera de texto)”

La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras:



- a) La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) La autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista; y
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

Acorde con lo anterior, en primera instancia es necesario aclarar que el producto y/o servicio no conforme está directamente relacionado con los requisitos establecidos para el producto y/o servicio, entre los que se encuentran: los legales, del cliente o usuario, de uso del producto y/o servicio y los determinados por la propia organización. Estos requisitos deben estar claramente establecidos, para poder comprender y determinar en dónde es posible encontrar "no conformes".

Es importante en este caso reiterar la importancia del usuario como eje fundamental en el establecimiento de los requisitos ya explicados, ya que a partir de sus necesidades y expectativas es posible determinar los productos y/o servicios requeridos para su atención.

Igualmente sobre el tema es pertinente señalar lo siguiente:

(...)

"Todas las organizaciones tienen productos no conformes, por lo que se debe tener en cuenta:<sup>1</sup>

- Los no conformes suelen ser defectos o incumplimientos con respecto a los bienes o servicios.
- No todos los defectos tienen la misma criticidad.
- El manejo de los no conformes no debe ser discrecional, permite sopesar el verdadero Compromiso con la calidad.
- Se aplica solo a productos finales que van para el cliente, en este sentido el concepto de Control de Producto No Conforme aplica al producto en sus diferentes etapas del proceso de realización (no solamente al producto final), pero también podrá ser aplicado a los productos comprados (resultado de las actividades de compras), una vez que dichas actividades son parte de los procesos de realización del producto. Todo dependerá de las definiciones de cada Organización.  
(Subrayado fuera de texto)

<sup>1</sup> Convenio Universidad Santo Tomas – ICONTEC. Memorias Maestría en Calidad y Gestión Integral. Bogotá 2013.

- Producto no conforme (PNC) es el que incumple alguno de los requisitos del producto.
- Los PNC se detectan en las actividades de inspección, control, supervisión, evaluación, etc., pero también lo puede detectar el cliente.

El producto no conforme se identifica y controla para prevenir SU USO O ENTREGA NO INTENCIONAL.

Debe elaborarse un procedimiento para tratamiento del producto no conforme.

Los productos no conformes se deben tratar:

- Eliminando la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso o liberación bajo concesión (por autoridad o por el cliente)
- Tomando acciones para impedir el uso originalmente previsto.
- Si se detecta en PNC después de la entrega tomar acciones apropiadas."

En tal sentido, el producto o servicio no conforme está relacionado con los productos o servicios dirigidos al usuario o ciudadano. Es preciso señalar en este caso que la detección del producto o servicio no conforme puede darse en las diferentes etapas de producción o prestación del mismo, o bien lo puede detectar el usuario en el momento de la entrega, por lo tanto el producto o servicio no conforme puede darse durante el proceso de elaboración o en forma posterior cuando ya ha sido entregado al usuario.

En este orden de ideas, el procedimiento para producto no conforme requiere de un análisis previo de los requisitos establecidos para el producto y/o servicio, así como de otros aspectos relacionados con la producción y/o prestación del servicio en sus diferentes etapas.

Para este efecto a continuación se relaciona un cuadro que puede facilitarles el control y tratamiento del producto no conforme, el cual pueden adaptar a sus propias necesidades:

REQUISITOS DEL PRODUCTO (CLO)	PUNTO DE CONTROL (DONDE VERIFICAR EL REQUISITO)	DEFECTOS POSIBLES EN EL PRODUCTO (GENERALES)	NIVEL DE IMPACTO SOBRE EL CLIENTE	TRATAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE POR TRATAMIENTO
-------------------------------	---	--	-----------------------------------	---------------------	-----------------------------

CONCLUSIÓN:

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, le confirmo que el producto y/o servicio no conforme puede detectarse en las diferentes etapas de desarrollo del mismo y puede involucrar diferentes procesos, siempre y cuando estén asociados a la producción o prestación del servicio de forma directa.

Reiteramos que el producto o servicio no conforme, no necesariamente se encuentra asociado a productos y/o servicios que se entregan al usuario y que éste detecta, en ese caso se trataría de una de las formas en que puede darse, tal como se expresó en el análisis de la presente comunicación.


Ahora bien, para que este análisis no sea subjetivo, sugerimos revisar el procedimiento que tienen diseñado para la detección del producto no conforme y contrastarlo con el formato arriba sugerido, con el fin de analizar los requisitos establecidos para el producto y/o servicio, los diferentes puntos de control y los procesos que se encuentran involucrados en cada una de las etapas de la producción o prestación del servicio, con el fin de determinar claramente cuáles deben ser considerados productos no conformes y que no se trate de apreciaciones individuales, sino que se entreguen lineamientos claros a los procesos para su tratamiento, mejorando de este modo la prestación de servicios a sus usuarios.

El liderazgo frente a este tema estará en cabeza del Líder de Calidad en su entidad, con el acompañamiento del equipo de calidad. Es importante que este trabajo sea interdisciplinario, ya que es necesario conocer claramente la estructura del proceso, los productos y/o servicios que suministra la entidad, así como los involucrados en cada una de las etapas de producción.

Los invitamos a consultar nuestro nuevo servicio de asesoría: **Espacio Virtual de Asesoría – EVA**, en la dirección: [www.funcionpublica.gov.co/eva/](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/), donde encontrará normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la Función Pública, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su gestión.

*El anterior concepto se imparte en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

Cordialmente,



MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ  
Directora de Gestión y Desempeño Institucional

MYRIAN CUBILLOS/MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ  
11302.8.2