



CONTROL DEL  
SERVICIO NO CONFORME

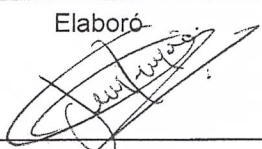
Código PGC-8-04	Versión 05	Fecha Emisión 11/05/16	Vigencia 11/05/18
--------------------	---------------	---------------------------	----------------------

# Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación

# Control del Servicio No Conforme

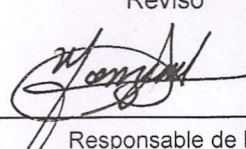
## PGC-8-04

Elaboró



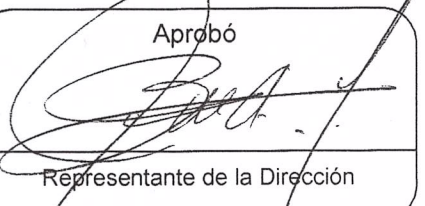
Coordinador de Calidad

Revisó



Responsable de la  
Coordinación de Calidad

Aprobó



Representante de la Dirección



<b>Código</b> PGC-8-04	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 11/05/16	<b>Vigencia</b> 11/05/18
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

### **1.0 OBJETIVO.**

Establecer los lineamientos para identificar y controlar los productos/servicios no conformes generados en el Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación.

### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a todos los productos/servicios y programas del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación y a las actividades relacionadas con los mismos, que no cumplan con alguna de las características especificadas en cada uno de los Instructivos de Trabajo.

### **3.0 RESPONSABILIDADES.**

#### **Representante de la Dirección:**

- Revisar las no conformidades a fin de determinar si cualquier tendencia o patrón de ocurrencia requiere o no de atención y dar seguimiento a las acciones correctivas generadas por los servicios no conformes.
- El Representante de la Dirección presenta al Director del Consejo y al Comité de Calidad la información relevante de las acciones correctivas establecidas por los productos/servicios no conformes durante la Revisión de la Dirección según lo establecido en el procedimiento PGC-5-01.

#### **Responsable de la Coordinación de Calidad:**

- Dirigir y supervisar las acciones de los Coordinadores de Calidad.

#### **Coordinadores de Calidad:**

- Asesorar al personal en cuanto al llenado y seguimiento que se le debe de proporcionar al producto no conforme detectado.

#### **Responsables o Jefes de Departamento:**

- Registrar el producto/servicio no conforme, generar las acciones correctivas necesarias, asegurar la implantación y efectividad de las acciones correctivas y mantener el registro de las acciones correctivas / preventivas generadas en su área de responsabilidad.

<b>Código</b> PGC-8-04	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 11/05/16	<b>Vigencia</b> 11/05/18
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

#### 4.0 DEFINICIONES.

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

**Requisito:** Necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

**Producto:** Resultado de un proceso. Existen cuatro categorías de productos (servicios, software, hardware y materiales procesados).

#### 5.0 PROCEDIMIENTO GENERAL.

##### 5.1 IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME.

- 5.1.1 La identificación e informe de productos/servicios no conformes es tarea y responsabilidad del personal del Servicio Médico.
- 5.1.2 Los productos/servicios no conformes detectados deben ser atendidos de forma inmediata y establecer las acciones correctivas pertinentes para eliminar la no conformidad detectada.
- 5.1.3 El producto/servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional.
- 5.1.4 Los productos/servicios no conformes pueden ser identificados mediante las siguientes fuentes:
  - Auditorias de calidad (internas y externas).
  - Evaluación del proceso y características del servicio.
  - Auto control en la realización del servicio.

**Nota:** Los productos/servicios no conformes se encuentran identificados individualmente en cada uno de los Instructivos de Trabajo de las diferentes áreas del Servicio Médico, ya que los servicios proporcionados por cada uno de ellos manejan diferentes aspectos los cuales pueden causar un producto/servicio no conforme para los mismos.

- 5.1.5 Los productos/servicios no conformes son tratados mediante las siguientes maneras:
  - Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
  - Tomando acciones para impedir su aplicación originalmente prevista.

En cualquiera de los casos anteriores se mantienen registros, mediante el “Registro de producto/servicio no conforme” F-SGC-C-31 en los cuales se describe la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

<b>Código</b> PGC-8-04	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 11/05/16	<b>Vigencia</b> 11/05/18
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- 5.1.6 En el caso de detectar una no conformidad durante la prestación del servicio se efectúa de inmediato la corrección y no se entrega al cliente hasta que éste demuestre su conformidad con los requisitos.
- 5.1.7 Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, conforme a lo establecido en el Instructivo de trabajo.

**5.2 REGISTRO DE PRODUCTOS/SERVICIOS NO CONFORMES.**

- 5.2.1 La persona que detecta la no conformidad durante la realización del servicio, pudiendo ser cualquier persona en el Servicio Médico, llena cada uno de los espacios del reporte “Registro de producto/servicio no conforme” F-SGC-C-31, proporcionando la información necesaria para el pleno entendimiento de la misma, posteriormente notifica al Jefe inmediato superior la no conformidad detectada dentro del departamento.
- 5.2.2 La persona que conozca verdaderamente la causa de la no conformidad, (pudiendo ser o no la que provocó la no conformidad), registra los antecedentes y/o las causas que originaron la no conformidad y una disposición recomendada. En caso de no conocerse se deja el espacio en blanco para que posteriormente el Responsable o Jefe del Departamento en conjunto con el Representante de la Dirección y/o Responsable de la Coordinación de Calidad, investiguen la causa raíz del mismo, utilizando las herramientas estadísticas aplicables, registrándolas en el “Reporte de acciones correctivas y/o preventivas” F-SGC-C-30.
- 5.2.3 Una vez registrado el producto/servicio no conforme en el formato F-SGC-C-31, si la persona que levanta el registro o su Jefe inmediato no le pueden dar solución turnan una copia al Representante de la Dirección para su seguimiento y control.

**5.3 RESOLUCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD.**

- 5.3.1 El Responsable o Jefe de Departamento y el Representante de la Dirección proceden a analizar y resolver la no conformidad de acuerdo al “Registro de producto/servicio no conforme” F-SGC-C-31 y en su caso al “Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas” F-SGC-30 del Procedimiento de Acciones Correctivas PGC-8-05.
- 5.3.2 El Responsable o Jefe de Departamento, indica la manera en que se dispondrá del producto/servicio no conforme, haciendo las notificaciones necesarias y coordinar la disposición del producto/servicio no conforme y/o aquellas acciones necesarias de realizar. La disposición tiene la firma de la persona responsable de ejecutarla.

**5.4 SEGUIMIENTO DE PRODUCTOS/SERVICIOS NO CONFORMES.**

- 5.4.1 El Representante de la Dirección a través de la Coordinación de Calidad o quien éste asigne; revisa que se esté cumpliendo con el registro del formato F-SGC-C-31 cuando sea detectado un servicio no conforme y que sea solucionado.



<b>Código</b> PGC-8-04	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 11/05/16	<b>Vigencia</b> 11/05/18
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**5.4.2** El Representante de la Dirección mantiene a través de la Coordinación de Calidad y los departamentos un indicador Control del Producto/servicio No conforme, para controlar mensualmente los productos/servicios no conformes, esta información permite evaluar el comportamiento de los procesos en la Organización y orientar los esfuerzos de todo el personal a la prevención de errores.

## **5.5 CIERRE DEL REGISTRO DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME.**

**5.5.1** Una vez realizada la disposición del producto/servicio no conforme, se le notifica al Representante de la Dirección quien verifica que se hayan efectuado la disposición así como los resultados obtenidos de la reinspección del producto / servicio, describiendo estos resultados en el espacio del registro correspondiente.

## **6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>TÍTULO</b>
PGC-5-01	Revisión de la Dirección
PGC-8-05	Acciones Correctivas
F-SGC-C-30	Reporte de acciones correctivas y/o preventivas

## **7.0 DISTRIBUCIÓN Y REGISTROS.**

### **7.1 Distribución.**

Este documento se distribuye en forma oficial con acuse de recibo al:

- Director del Consejo de Administración
- Subdirector Financiero del Consejo de Administración (Representante de la Dirección)
- Subdirector Técnico del Consejo de Administración
- *Responsable de Material de Curación*
- *Responsable de Sistemas*
- Responsable de Proveeduría
- Responsable de Afiliación
- Responsable de Prestaciones
- Responsable de Control de Gestión
- Responsable de Cuentas por Cobrar

<b>Código</b> PGC-8-04	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 11/05/16	<b>Vigencia</b> 11/05/18
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**7.2 Registro.**

IDENTIFICACIÓN	TÍTULO	RESPONSABLE	TIEMPO MÍNIMO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
F-SGC-C-31	Registro del producto/servicio no conforme	Representante de la Dirección	1 Año	Destrucción

**8.0 CONTROL DE MODIFICACIONES.**

No. DE VERSIÓN MODIFICADA	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	IDENTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
02	03/07/2007	Cambio en la portada del documento, en el nombre de la Institución.
		Cambio de Servicio Médico Sección 38 por Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación en todo el documento
		Se agrego en el punto 5.2.3
		Se modifiko el punto 5.4
		Se elimino el punto 5.5.2 "El Representante de la Dirección lleva un registro de todos los servicios no conformes registrados en las diferentes áreas del Servicio Médico y el estado de cada una de ellas."
		Cambio en las 2 ultimas viñetas del punto 7.1
03	04/11/2013	Se elimino un registro punto 7.2
		En la portada se elimina el primer recuadro de "Elaboró"
		Se sustituye en todo el Documento: -Presidente por Director -Tesorero por Subdirector Financiero -Secretario por Subdirector Técnico -Jefe de Control de Gestión por Responsable de Control de Gestión -Coordinador de Cuentas por Cobrar por Responsable de Cuentas por Cobrar
04	25/11/2015	7.1 Se elimina "(Responsable de la Coordinación de Calidad)" al Responsable de Informática. 7.1 Se cambia Administrador del Almacén General de Medicamentos por Responsable de Material de Curación y Responsable de informática por Responsable de Sistemas