







**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO
CONFORME**

Código: PM-PR-03
Versión: 05
Rige a partir de su publicación en el
SIG

1. Objetivo, alcance y convenciones

Objetivo	Determinar y aplicar los criterios para la identificación y control de salidas (productos y/o servicios) no conformes, con el fin de tomar acciones necesarias que minimicen la frecuencia de ocurrencia de acuerdo con lo establecido en la matriz de producto y/o servicio no conforme, definida para cada proceso y prevenir su uso no intencionado.
Alcance	Inicia con la identificación y actualización de anexo de identificación del producto / servicio No Conforme, continúa con la identificación y el tratamiento del producto / servicio o salida no conforme, el reporte a través de la encuesta y termina con el reporte de la identificación del producto / servicio o salida no conforme y tratamiento para su posterior consolidación.

	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
					Mínimo	Máximo
Convenciones						

2. Disposiciones Generales

Este procedimiento cuenta con la Guía para la gestión del producto o servicio no conforme PM-GU-08, la cual debe ser consultada para conocer los lineamientos sobre la identificación y control de resultados o salidas no deseadas de los procesos misionales denominados productos o servicios no conformes – PNSC.

El producto o servicio no conforme es el incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en el Anexo PM-AN-03 Matriz de identificación de productos y servicios para la identificación y tratamiento de PSNC.

Aplica a todas las dependencias responsables identificadas en el Anexo de Matriz de relación de dependencias vs. Procesos, que participan en el desarrollo de las actividades misionales. Los procesos que aplican el requisito de producto/servicio no conforme son aquellos que interactúan de manera directa con la ciudadanía o cliente del MEN (Procesos misionales).

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO
CONFORME**

Código: PM-PR-03
Versión: 05
Rige a partir de su publicación en el
SIG

Los requisitos del producto o servicio están definidos en el Anexo PM-AN-03 Anexo 1: PSNC / Identificación del producto Servicio No Conforme, la cual tiene los siguientes campos: Proceso, producto/servicio, descripción del producto/servicio, requisito del producto/servicio y tipo CLIM (cliente, legal, implícito y ministerio).

DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Característica:** Rasgo diferenciador.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona o requerido por ella
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Criterios de aceptación:** Criterio que establece el rango de cumplimiento de los requisitos, y permite identificar el rango en el cual se detecta un producto o salida no conforme. Son los límites internos de la entidad para poder identificar y dar tratamiento al producto o salida no conforme (Cliente, Legal, Implícito, Ministerio).
- **Identificación y trazabilidad:** Información que permite ubicar el producto o servicio no conforme: nombre, fecha, consecutivo o radicado según corresponda al tipo de producto. Ejemplo: Resolución No. xxx por la cual se reglamenta.
- **Impacto alto:** Afecta requisitos normativos y/o afecta requisitos del cliente y el tratamiento que se hace NO permite corregir el incumplimiento antes de que el cliente se dé cuenta. Requiere acción correctiva, lo cual se define según lo establecido en el procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora y procedimiento de seguimiento y evaluación planes de mejoramiento por proceso.
- **Impacto medio:** Afecta requisitos del cliente y el tratamiento que se hace permite corregir el incumplimiento antes de que el cliente se dé cuenta. No requiere acción correctiva.
- **Impacto Bajo:** No afecta requisitos ni del cliente ni normativos. No requiere acción correctiva.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **Matriz de Calidad:** Documento que permite la identificación de productos y/o servicio de los procesos que tienen salidas con destinación al cliente, usuario o ciudadano, los posibles incumplimientos ante requisitos o características que estos pueden tener, cuya ocurrencia constituye una salida o en un producto/servicio no conforme, así como las acciones para su tratamiento, los responsables y sus evidencias.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.











**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO
CONFORME**

Código: PM-PR-03
Versión: 05
Rige a partir de su publicación en el
SIG

- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente, usuario o ciudadano. Para el caso específico del Ministerio, es el resultado de un proceso o un conjunto de procesos, que se entrega a la ciudadanía o cliente del MEN.
- **Producto o servicio no conforme en el SIG:** Producto y/o servicio, que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio.)
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reprogramar:** Acción de volver a programar una actividad establecida anteriormente.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Requisito reglamentario:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.
- **Requisito del cliente:** Necesidad o expectativa del cliente, usuario o ciudadano frente a la prestación del servicio o la entrega de los productos a cargo de la entidad.
- **Requisito del Ministerio:** Característica explícita de los productos o servicios que entrega el Ministerio, la cual esta defina en documentos internos.
- **Salida:** Resultado de un proceso.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.








**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO
CONFORME**

Código: PM-PR-03
Versión: 05
Rige a partir de su publicación en el
SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	DEFINIR Y ACTUALIZAR REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO Determina y actualiza los requisitos a cumplir del producto y/o servicios, así como los criterios para la identificación, registro, tratamiento y seguimiento de los posibles productos y/o salida no conformes y responsables de tratamiento y aprobación de la liberación.	SDO	 Permanente (Mínimo una vez al año)	 Anexo 1: PSNC / Identificación del producto Servicio No Conforme
2	IDENTIFICAR PRODUCTO / SERVICIO O SALIDA NO CONFORME Identifican los productos y salidas no conformes que se presentan en la prestación del servicio y/o entrega de los productos.	Procesos misionales	 Cada vez que se presente	 Registros de los procedimientos asociados al producto / servicio
3	REALIZAR TRATAMIENTO Y LIBERAR PRODUCTO / SERVICIO O SALIDA NO CONFORME Realiza tratamiento de producto / salida no conforme, de acuerdo a lo establecido en las actividades de los procedimientos de los procesos misionales asociados a los productos / servicios y realiza la liberación de los mismos.  El tratamiento y liberación de los productos/servicios y salidas no conformes se realiza teniendo en cuenta el Anexo 1: PSNC / Identificación del producto Servicio No Conforme	Procesos misionales	 Cada vez que se presente	 Registros de los procedimientos asociados al producto / servicio
4	REMITIR ENCUESTA DE PRODUCTO / SERVICIO O SALIDA NO CONFORME	SDO	 Trimestral	 Encuesta de identificación y tratamiento PSNC

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO
CONFORME**

Código: PM-PR-03
Versión: 05
Rige a partir de su publicación en el
SIG

	Remite a los directivos de los procesos misionales una encuesta para identificar los PSNC generados en el periodo y su tratamiento.			o salida no conforme
5	<p>REGISTRAR EL PRODUCTO / SERVICIO O SALIDA NO CONFORME Y TRATAMIENTO</p> <p>Responde la encuesta de identificación y tratamiento de PSNC, en la cual se registra y documenta producto o salida no conforme durante la realización de actividades y/o en la generación de los productos o servicios a cargo del Ministerio y el tratamiento del producto /servicio y salida no conforme realizado.</p> <p> En los casos que se identifique producto / servicio no conforme con la encuesta, este con su tratamiento se incluirá en el módulo de PSNC del SIG con la asesoría del profesional SDO asignado al proceso.</p>	Procesos misionales	 Trimestral	<p> Respuesta de la encuesta de identificación y tratamiento PSNC o salida no conforme y/o módulo de PSNC del SIG</p>
6	<p>CONSOLIDAR LAS ESTADÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS O SALIDAS NO CONFORMES</p> <p>Consolida las estadísticas de los productos/salidas no conformes detectados, tratados y cerrados durante la ejecución de los diferentes procesos.</p> <p> 1 Estas estadísticas se tienen en cuenta para análisis, realimentación y presentación a la Alta dirección y la comunicación a los líderes de proceso y demás partes interesadas.</p> <p> 2 La consolidación de producto / servicios o salidas no conforme debe ser realizada trimestralmente.</p>	Profesional SDO	 Trimestral	<p> Estadísticas de producto/servicio o salidas no conforme por proceso</p>

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO
CONFORME**

Código: PM-PR-03
Versión: 05
Rige a partir de su publicación en el
SIG

4. Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	25-04-2018	<p>Migración total de la Ficha Técnica D-FT-ME-MI-02-01 denominada “Evaluar y realizar tratamiento de servicio no conforme”, al procedimiento PM-PR-02 denominado “Procedimiento de identificación y tratamiento del producto o servicio no conforme”. El cambio en la codificación obedece a la actualización en el mapa de procesos y en el formato de documentación del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>La Ficha Técnica D-FT-ME-MI-02-01 llegó hasta la versión 06 cuya última actualización bajo este código fue del 16/07/2012.</p> <p>El documento se actualiza en su totalidad para que correspondan las actividades, responsables y registros al flujo del aplicativo del SIG.</p>
02	11-05-2018	<p>Se incluyen las actividades previas a la encuesta de identificación de PSNC para establecer la identificación de los PSNC y su tratamiento a través de los procedimientos misionales y se incorpora la articulación de la encuesta de identificación y tratamiento PSNC o salida no conforme con el módulo de PSNC del SIG.</p>
03	18-01-2019	<p>Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la Republica para todas las entidades del Gobierno, lineamiento recibido de la Oficina Asesora de Comunicaciones el 31-08-2018. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso</p>
04	14-03-2019	<p>Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.</p>
05	El documento entra en vigencia a partir	<p>Se incorpora la referencia a la Guía para la gestión del producto o servicio no conforme PM-GU-08, en la cual se incorporan lineamientos sobre la identificación y control de resultados o salidas</p>

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y
TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO
CONFORME**

Código: PM-PR-03
Versión: 05
Rige a partir de su publicación en el
SIG

	de su publicación en el SIG	no deseadas de los procesos misionales denominados productos o servicios no conformes – PNSC.			
5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Maura Yuliana Ramírez	Nombre	Lina Mercedes Duran Martínez	Nombre	Edna del Pilar Páez García
Cargo	Contratista- Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Coordinadora del Grupo Fortalecimiento del SIG - Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Subdirectora de Desarrollo Organizacional