	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3				
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME				
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0004	PAGINA 1 de 2

OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para el control y tratamiento del producto y/o prestación del servicio no conforme para definir e implementar las acciones para eliminar la No conformidad detectada.

ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todas las No conformidades detectadas en los productos, la prestación de los servicios, procesos y para el registro de todas aquellas acciones de mejora que no sean resultado de las No Conformidades.

RESPONSABLE.

El personal que participa en cada proceso es el responsable de identificar el producto y/o servicio que no sea conforme con las especificaciones, incluyendo las legales y reglamentarias. El personal directivo es el responsable de la identificación y la gestión del trabajo que no es conforme con sus propias políticas y procedimientos.

DEFINICIONES.

- **No Conforme:** producto o servicio que no cumple con los requisitos.
- **Trabajo no conforme:** trabajo o resultado de dicho trabajo que no cumple con sus propios procedimientos.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.


PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES.

- Se debe tener en cuenta que la detección de un producto y/o servicio no conforme con el Sistema Integral de Gestión de EMPOPASTO S.A. E.S.P., surge como resultado de la realización de controles en diversos puntos de los procesos. El control de calidad, el análisis de los resultados de los indicadores de gestión, la verificación de los insumos o servicios comprados, las quejas y reclamos que se deriven del producto y/o servicio no conforme.

DESARROLLO.

1. IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES.

- Los líderes de proceso y los responsables de cada una de las actividades de los procesos son los encargados de definir y comunicar los criterios de conformidad de productos y/o servicios en proceso y terminados.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3				
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME COPIA NO CONTROLADA				
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0004	PAGINA 2 de 2

- El personal directivo son los responsables de la identificación y la gestión del trabajo no conforme.
- El funcionario que detecte la anomalía debe reportar el hecho al responsable de la actividad del proceso y este a su vez debe informar al líder del proceso, a través del formato, "Informe de No conformidades y acciones".

2. DETERMINAR LAS CAUSAS Y EFECTOS.

- Los responsables de cada una de las actividades de los procesos deben establecer las posibles causas y efectos que ocasionaron la No conformidad y registrarlas en el formato, "Reporte de Productos y/o servicios No Conformes".
- Remitir al líder de cada proceso el formato, "Informe de No conformidades y acciones" para su información y revisión.

3. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.

- El líder de cada proceso y el responsable de cada actividad del proceso donde se ha identificado la No conformidad es (son) el (los) responsable (s) de establecer las acciones para la eliminación o disminución de dicha No conformidad, así mismo de definir la responsabilidad de quien será el encargado del tratamiento y de realizar la corrección.
- El personal directivo es el responsable de definir y tomar las acciones, realizar la corrección de inmediato y tomar la decisión respecto de la aceptabilidad de los trabajos no conformes.
- Los responsables de cada una de las actividades de los procesos deben diligenciar el formato "Informe de No conformidades y acciones" y remitirlo al líder del proceso para su revisión.
- El líder de cada proceso debe enviar mensualmente el Informe de las No Conformidades al líder del proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo para su información, seguimiento y control.
- El líder del proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo es el responsable de realizar el informe de No conformidades y presentarlo a la Gerencia.

Elaborado por: ORIGINAL FIRMADO ANDRES FERNANDO CAMACHO RODRIGUEZ Ing. Industrial Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	Revisado por: ORIGINAL FIRMADO AYDA AMPARO LUNA PAZ Representante Ante la Dirección S.G.C.	Aprobado por: ORIGINAL FIRMADO JAIRO ENRIQUE LASSO MEDINA Gerente
--	---	---