 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 5
	Control de Producto/ Servicio no Conforme	PR-DEI-09
		FECHA EDICIÓN 07-03-2011

1. OBJETIVO

Establece el método y los criterios para dar tratamiento a un producto no conforme.

2. ALCANCE

Aplica a los productos de los procesos misionales del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, resultado de la aplicación del procedimiento Formulación de Política Agropecuaria y sus Instrumentos.

3. BASE LEGAL

- Ley 872 de 2003
- Decreto 4485 de 2009

4. DEFINICIONES

4.1 ACCIÓN CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Notas:

- a. Puede haber más de una causa para una no conformidad.
- b. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- c. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

4.2 ACCIÓN PREVENTIVA

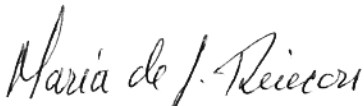

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.


Notas:

- a. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.
- b. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

4.3 CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Revisó:  MARIA DE JESÚS RINCÓN VARGAS COORDINADORA ANÁLISIS SECTORIAL	Aprobó:  FERNANDO LEYVA PINZÓN DIRECTOR DE POLÍTICA SECTORIAL
Fecha: 07-03-2011	Fecha: 07-03-2011

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 5
	Control de Producto/ Servicio no Conforme	PR-DEI-09
		FECHA EDICIÓN 07-03-2011

Notas:

- a. El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- b. “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

4.4 CONCESIÓN

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Nota: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

4.5 CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.

4.6 CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

4.7 ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos.

Nota: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso) o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño, una especificación de servicio derivada de una reglamentación).

4.8 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.


4.9 PERMISO DE DESVIACIÓN

Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

Nota: Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.

4.10 PRODUCTO O SERVICIO

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 5
	Control de Producto/ Servicio no Conforme	PR-DEI-09
		FECHA EDICIÓN 07-03-2011

4.11 PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME


Incumplimiento de un requisito legal, técnico o del cliente.

5. CONDICIONES GENERALES

- a. Solamente se deben registrar los productos / servicios no conformes, surgidos de los controles normalmente establecidos para los procesos, o los que provengan del Cliente (quejas, reclamos, peticiones, etc.); se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción del cliente o de los colaboradores de la entidad.
- b. El Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural autorizará la utilización o liberación del producto/servicio que no es conforme con los requisitos especificados, mediante la aprobación del Formato Ficha Técnica de Formulación de Política Agropecuaria e Instrumentos (F01-PR-DEI-02).
- c. Toda acción emprendida como tratamiento de un producto/servicio no conforme, debe registrarse en el Formato para solicitud de acciones preventivas, correctivas o de mejora (F01-PR-SIG-06).
- d. Una vez tomada la corrección sobre un producto / servicio no conforme, se debe verificar y registrar el cumplimiento de los requisitos. Esta debe ser registrada en el Formato Ficha Técnica de Formulación de Política Agropecuaria e Instrumentos (F01-PR-DEI-02).
- e. Toda no conformidad detectada en un producto/servicio, deberá corregirse bajo la responsabilidad de los dueños de los procesos misionales.
- f. Los requisitos legales, técnicos o del cliente de un producto / servicio, deben establecerse en el Formato Ficha Técnica de Formulación de Política Agropecuaria e Instrumentos (F01-PR-DEI-02).

6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Detecte el producto / servicio no conforme.	Partes interesadas	
2	Diligencie el Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora y entréguelo al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión para su registro y seguimiento.	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso misional	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
3	Adelante las acciones planificadas para corregir el o los requisitos incumplidos.	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora

 Libertad y Orden Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Republica de Colombia	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 5
	Control de Producto/ Servicio no Conforme	PR-DEI-09
		FECHA EDICIÓN 07-03-2011

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4	Verifique que se adelanten las acciones planificadas para corregir el o los requisitos incumplidos. ©	Director del área responsable del proceso o actividad definido en el proceso.	
5	Verifique que las acciones tomadas solucionaron el producto no conforme detectado. © En el caso que las acciones tomadas no sean suficientes para solucionar el producto no conforme, inicie nuevamente en la actividad 2.	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	(F01-PR-DEI-02) Formato Ficha Técnica de Formulación de Política Agropecuaria e Instrumentos
6	Continúe con la implementación del Procedimiento Formulación de Política Agropecuaria y sus Instrumentos en la actividad 6.	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	PR-DEI-02 Procedimiento Formulación de Política Agropecuaria y sus Instrumentos (F01-PR-DEI-02) Formato Ficha Técnica de Formulación de Política Agropecuaria e Instrumentos

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- NTCGP 1000 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- NTC ISO 9001 Norma Técnica Colombiana de Calidad
- PR-DEI-02 Procedimiento Formulación de Política Agropecuaria y sus Instrumentos
- F01-PR-DEI-02 Formato Ficha Técnica de Formulación de Política Agropecuaria e Instrumentos
- PR-SIG-06 Procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora
- F01-PR-SIG-06 Formato para solicitud de acciones preventivas, correctivas o de mejora

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
28-11-2007	2	Se incluyó la Tabla 1. Tratamiento para los productos no conformes.
30-07-2009	3	Se cambió el código del procedimiento y los responsables de este.
29-01-2010	4	Se ajustó el alcance, la base legal y las definiciones. Se ampliaron las condiciones generales. Se modificaron las actividades y responsables del cuadro de desarrollo y se ampliaron los documentos de referencia.
07-03-2011	5	Se ajustó la Base Legal, las actividades y los documentos de referencia. Se identificaron los puntos de control.