



PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

	ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE	Aura María Peña Fajardo	Teresa Cabrera	Sergio Mauricio Zúñiga Ramírez
CARGO	Profesional Mejora continua	Subdirectora Administrativa y Financiera	Gerente
FECHA	04/05/2014	05/05/2014	07/05/2014



CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. GENERALIDADES.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
LISTA DE ANEXOS	9

COPIA NO CONTROLADA



1. OBJETIVO

Establecer la metodología para garantizar que se identifique y se controle el producto no conforme, el cual es el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria, con el fin de evitar su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación del producto o servicio no conforme y finaliza con la verificación de la conformidad del producto o servicio.

3. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades se determinarán, según la naturaleza del producto no conforme y su tratamiento en la matriz del producto no conforme (anexo).

4. DEFINICIONES

Producto o servicio no conforme: Es todo producto o servicio prestado por la empresa a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito. Además se establece como una oportunidad de mejoramiento al detectar una falla en el sistema, en el servicio o no cumplir con un requisito del cliente.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada o real u otra situación no deseable y su propósito es evitar que no vuelva a ocurrir



Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad de cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de cada uno de los procesos de la empresa.

5. GENERALIDADES

Según la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, 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 no conforme.

La E.S.E Municipal Manuel Castro Tovar, como institución prestadora de servicios de salud, interpreta como servicio no conforme toda aquella situación que afecta la calidad del servicio, o la consecución normal de algunos de los procesos, y a la cual se plantea y aplica una corrección para solucionar de forma inmediata dicha situación.

El problema o la situación se pueden presentar por el incumplimiento de un requisito necesario para la correcta prestación del servicio, y se identificará por medio de las siguientes fuentes:

- ✚ La medición y control de los procesos.
- ✚ La verificación diaria de la prestación de los servicios
- ✚ La adquisición y almacenamiento de insumos, medicamentos y equipos.



**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

Cuando la situación se presenta de manera constante o afecta enormemente la calidad en la prestación del servicio, se considera como un incumplimiento de un requisito ya sea establecido por el sistema de gestión de la calidad, por la institución o por la ley; en este caso la situación se convierte en una no conformidad, a la cual se debe establecer una acción correctiva y preventiva, según lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

COPIA NO CONTROLADA



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Identificar el producto y/o servicio no conforme e informar al líder del proceso	<p>Se identifica el producto y/o servicio no conforme antes o durante la prestación del servicio, a partir del incumplimiento de los requisitos, informando al líder del proceso, tan pronto sea detectado, según matriz de producto y/o servicio no conforme (ver anexo).</p> <p>La empresa debe propender que el producto y/o servicio no conforme se identifique antes de su entrega, en aras de garantizar la conformidad del servicio y satisfacción del cliente.</p>	Todo el personal	Formato control del producto no conforme
Registrar y corregir el producto o servicio no conforme	Se registra el producto no conforme en el formato control de producto no conforme MC-R-012	Líder del proceso	Formato control del producto no conforme
Determinar el tratamiento del producto no	Se determinan las acciones de solución	Equipo de calidad	Formato control del



conforme	<p>(corrección, concesión, reproceso), para dar tratamiento al producto no conforme detectados de manera inmediata y se registra en el formato control de producto no conforme MC-R-012.</p> <p>En caso de que un producto no conforme sea repetitivo, y que la consecuencia obstaculice las actividades del proceso que conlleven al cumplimiento del objetivo del proceso y/o misión institucional, se implementará una acción correctiva, en el formato de solicitud de acciones de mejora.</p> <p>Un producto y/o servicio no conforme será entregado al usuario bajo previo consentimiento y autorización del mismo y/o del líder de proceso.</p>		producto no conforme
Verificar el producto no conforme, posterior al	Se procede a verificar la eficacia de las acciones implementadas para dar tratamiento del producto no conforme,	Líder mejora continua	Formato control del producto no



tratamiento	<p>evidenciándose los resultados en el formato de solicitud de acciones de mejora si aplica.</p> <p>En caso de que los resultados de las acciones implementadas para dar tratamiento al producto no conforme no son eficaces, se procede a la identificación e implementación de una nueva acción. Repetir el procedimiento desde la primera actividad para subsanar el producto no conforme.</p>		conforme
-------------	---	--	----------

COPIA NO CONTROLADA



**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. MC-R-012 Formato control del producto no conforme.

Anexo B. Matriz del producto no conforme.

COPIA NO CONTROLADA



Anexo B. Matriz del producto no conforme.

		MATRIZ DEL PRODUCTO NO CONFORME			
PROCESO Y/O ÁREA	PRODUCTO NO CONFORME	COMO SE IDENTIFICA	TRATAMIENTO (ACCIÓN Y/O CORRECCIÓN)	RESPONSABLE DE EJECUTAR	
Laboratorio clínico	Reporte de indicadores con meta menor al 70% de los analitos evaluados en química clínica y hematología	Indicadores de coeficiente de variación relativa (CVR), Sesgo Relativo (SR) y Error Total (ET) menor o igual a 1,0	Se calibra nuevamente el analito	Lider de proceso	
Farmacia	Dispensación de medicamentos vencidos y/o en mal estado	Queja del usuario Auditoría	Corrección y reproceso: Retiro del medicamento vencido y entrega de medicamento vigente	Lider de proceso	
Farmacia	Dispensación de medicamentos no formulados en su presentación y concentración	Queja del usuario Verificación de lo formulado con lo entregado	Corrección y reproceso: Gestión análisis y seguimiento a eventos adversos	Lider de proceso	
Servicios ambulatorios	Falta de adherencia y pertinencia en los servicios ambulatorios, y servicios de promoción y prevención	Auditoría de historia clínica Auditoría de cuentas Queja por parte del usuario	Corrección: Cancelación de la prescripción y/o ordenación errada	Admisiones laboratorio Auxiliar de farmacia	
			Reproceso: Se hace proceso de reentrenamiento y seguimiento	Equipo de auditores y lider de proceso	
Servicios ambulatorios- Gestión de promoción y prevención y salud pública	La inatención del usuario con consulta programada y/o prioritaria	Queja del usuario	Corrección: Asignación de la cita acción correctiva si aplica	Call center, admisiones, SIAU, líderes de procesos involucrados.	
Admisiones y facturación	Asignación de citas mayor a tres días	Queja del usuario Auditoría	Corrección: Asignación nuevamente de la cita Eliminación de la causa de la no conformidad	Call center líderes de procesos involucrados	
Admisiones y facturación	Glosas por encima del 8%	Auditoría de cuentas Reporte de las EPS	Concesión: Aceptación de la diferencia entre las partes involucradas. Corrección y reproceso: Identificación de causa, verificación de soportes y elaboración de una nueva factura	Auditoría Facturación Lider de proceso	
Servicios ambulatorios- Gestión de promoción y prevención y salud pública- servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	No reporte de la medición de la satisfacción del usuario	EPS Entes de control	Corrección y reproceso: Generación del informe y presentación del mismo	Lider de proceso	
Subdirección tecnico científica- Gestión de recursos	Falta de atención por ausencia de personal profesional o de los insumos o implementos necesarios para la prestación del servicio	queja o reclamo del usuario PQRS, lista de chequeo, solicitud directa	Plan de contingencia en caso de ausencia del personal. Analisis de la proyección de insumos o implementos para los consultorios	Lider de proceso	
SIAU	No responder la solicitud del usuario en los terminos de tiempo establecido "responder dentro de los terminos legales, respuesta a peticiones, quejas, reclamos y recursos"	Manifestacion directa del usuario	Corrección: Dar respuesta al usuario Reparación: Revisar y corregir el sistema de entrada y salida de solicitudes si es necesario	Lider de proceso	
Admisiones y facturación	Negación de servicios de salud a un usuario con derecho a la atención	Queja o reclamo del usuario PQR, o comunicación directa, control del proceso por parte del lider	Corrección: autorizar la orden medica, citación de usuario a otra consulta.	Lider de proceso	



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	07-05-2014	Versión inicial implementación SGC

COPIA NO CONTROLADA