

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GC-PR- 09
			VERSIÓN: 01 PÁGINAS 1-6
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORME		FECHA: 27/05/2020
			ESTADO: Vigente

1. OBJETIVO

Establecer las actividades con el fin de identificar y hacer control de salida no conformes, para prevenir el uso o entrega no programada previamente, del mismo modo, para dar tratamiento a las diferentes oportunidades que favorecerán a un proceso de mejora expuestas por la IPS Ebenezer.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para cada uno de los procesos de la IPS Ebenezer, inicialmente se comienza por la identificación de la falencia (salidas no conformes), proseguido a esto se realiza la verificación del cumplimiento de todos los requisitos diseñados por la IPS y el cierre de la misma.

3. NORMATIVIDAD

NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIONES
Salida no conforme	Se refiere a un proceso que no cumple con los requisitos establecidos previamente por la entidad u organización.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Corrección	Plan de acción que sirve para eliminar una o varias no conformidades detectadas por la organización.
Registro	Documento que es diligenciado para una acción determinada, este formato servirá para dar evidencia de las diferentes actividades en proceso de ejecución especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.
Reclamo	Situación de una queja o petición que el usuario da a conocer a la entidad por la prestación del servicio.
Requisito	Necesidad generalmente explícita, implícita u obligatoria.
Requisito legal	Procedimiento obligatorio detallado por un

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GC-PR- 09
			VERSIÓN: 01 PÁGINAS 1-6
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORME		FECHA: 27/05/2020
			ESTADO: Vigente
	organismo legislativo.		
Requisito reglamentario:	Formato obligatorio especificado por la autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo		
Requisito de la calidad	Requisito relativo al sistema de calidad.		
Acción correctiva	Gestión para eliminar la causa de una no conformidad detectada y evitar que vuelva ocurrir		

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Los líderes de los procesos del Sistema de Gestión y Calidad de la IPS Ebenezer, realizan un proceso de aseguramiento de las salidas no conformes, guarden relación y control para prevenir su uso o entrega no intencional.

5.2 Las Fuentes para identificar Servicios y/o Productos No Conformes son:

- ✓ **Directa:** cuando un trabajador detecta el incumplimiento de un requisito o la falla.
- ✓ **Evaluación del servicio:** Lo manifiesta el usuario por medio de encuesta de satisfacción del servicio prestado.
- ✓ **Quejas y Reclamos:** Manifestadas por clientes internos y externos.
- ✓ **Revisión por la Dirección:** Proceso detectado y evaluado por la alta dirección de la entidad.
- ✓ **Auditoria:** Interna o externa.

5.3 Se deben reportar las salidas no conformes reales y potenciales, por tanto, este formato lo debe ejecutar el líder de cada proceso con ayuda del coordinador de Gestión de Calidad.

5.4 La corrección es la principal alternativa que se plantea para dar solución a una salida no conforme.

5.5 Son aplicadas para una o varias correcciones de una misma Salida No Conforme, pero se debe dejar registrado por medio de formatos actualizados y evaluados por la Gestión de Calidad.

5.6 Cuando la Salida No Conforme recae directamente en el usuario se debe realizar concesión y comunicación con este, manteniendo el registro de la comunicación y

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GC-PR- 09
			VERSIÓN: 01 PÁGINAS 1-6
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORME		FECHA: 27/05/2020
			ESTADO: Vigente

aprobación.

5.7 El cierre de las salidas no conformes lo verificara el coordinador de Calidad mediante el seguimiento al plan de mejoramiento se incluirán los servicios y productos no conformes registrados.

5.8 El informe de salidas no conformes será realizado por el coordinador de calidad una vez por semestre. Los resultados del informe serán diligenciados por los líderes de cada proceso que será revisada por la alta dirección.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Descripción	Registro	Responsable
1. Identificar salidas No Conformes. Se identifica antes, durante o después de la prestación del servicio incluyendo el proceso ejecutado.	Formato de Salida No Conforme	responsable definidos en las fuentes
2. Reportar salidas No Conformes. Se deben reportar las Salidas No Conformes en el Formato de SNC	Formato de Salida No Conforme	Líder del Proceso y/o Coordinador de Calidad

3. Definir el tratamiento a seguir. El líder de cada proceso define el tratamiento que será realizados por corrección o acción correctiva, esto será asignado por el responsable de su realización.	Formato de Salida No Conforme	Líder del Proceso
4. Aplicar el tratamiento a las Salidas No Conformes. Ejecutar las acciones definidas para el tratamiento en el tiempo establecido.	Formato de Salida No Conforme	Responsables definidos por el Líder del Proceso
5. Revisar avances y resultados. Se hace seguimiento con el fin de evidenciar el cumplimiento de lo allí registrado y ejecutado.	Formato de Salida No Conforme	Coordinadora
6. Revisar la eficacia del tratamiento. Verificar los resultados de las acciones realizadas y registrar si la acción fue eficaz durante todo el proceso.	Formato de Salida No Conforme	Coordinadora

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER	CÓDIGO: GTH-FR- 01	
		VERSIÓN: 01	PÁGINAS 1-8
	PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES	FECHA: 27/05/2020	
		ESTADO: Vigente	

7. Realizar el cierre de la salida No Conforme. Cuando se hace la verificación que la salida No conforme fue eficaz, se hace el cierre de esta.	Formato de Salida No Conforme	Coordinadora
--	----------------------------------	--------------

7. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Control Salidas No Conformes	FR-GCL-17

CONTROL Y REVISIÓN			
VERSION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		FECHA
01	Creación del Documento		02/2020
ELABORO/ACTUALIZO		REVISIÓN TÉCNICA	REVISOR/APROBO



	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GTH-FR- 01
			VERSIÓN: 01 PÁGINAS 1-8
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS MO CONFORME		FECHA: 27/05/2020
			ESTADO: Vigente

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GTH-FR- 01
			VERSIÓN: 01 PÁGINAS 1-8
	FORMATO DE SALIDA NO CONFORME		FECHA: 27/05/2020
			ESTADO: Vigente



Fecha	
Proceso	

Nº	Producto O Servicio	Requisitos Del Producto O Servicio	Servicio No Conforme	Registro Que Genera El Servicio No Conforme	Tratamiento	Responsable De La Liberación Del Producto	Registro De La Liberación
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

	INSTITUTO DE REHABILITACIÓN Y HABILITACIÓN INFANTIL EBENEZER		CÓDIGO: GTH-FR- 01
			VERSIÓN: 01 PÁGINAS 1-8
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS MO CONFORME		FECHA: 27/05/2020
			ESTADO: Vigente

