



**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS  
FORMATO: Diseño de Procedimientos  
N°: 93

MACROPROCESO: CALIDAD Y MEJORA CONTÍNUA CÓDIGO: MC-00-00 8.0-00

PROCESO : MEDICIÓN , ANALISIS Y MEJORA CÓDIGO:MC-MA-00 8.0-00

SUBPROCESO: TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES CÓDIGO:MC-MA-03 8.3-17  
PROCEDIMIENTO:

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
10	Detección y descripción	Detección de la NC/Desvío Describir desvío e indicar origen en MC-MA-03 8.3-22 Informe de No Conformidad	Analiza los procesos, revisa los reclamos, las conclusiones de auditorías, los resultados de análisis de datos y de las encuestas			Funcionario
20	Registro	Numerar y Registrar en Registro Histórico de NC MC-MA-03 8.3-23	Numerar correlativamente, registrar fecha, origen y descripción.			Director/Gerente Calidad

30	Designación de Responsable	Definir el Responsable que dispondrá la NC	Según criterio establecido para elección del responsable. Cuando sea posible las tareas serán asignadas a un equipo de trabajo	Director
40	Evaluación Preliminar de la causa	Analizar probable causa de la NC	Según criterio del Responsable designado.	Responsable
50	Definición de Acción de Contingencia/ Disposición	Establecer acción correctora para dar solución al desvío/NC	Se debe adjuntar Plan de Acción, cuando sea necesario	Responsable
60	Validación de la Propuesta ( Firma)	Evaluar, ajustar y enviar a Responsable para su ejecución	Según criterio del Director	Director
70	Coordinación y Ejecución de Acciones	Ejecutar acción de contingencia	Según criterio establecido para ejecución de acciones. Adjuntar evidencias cada vez que sea posible	Responsable
80	Verificación	Monitoreo y Control de la ejecución	Si la acción resultara no eficaz volver al paso anterior	Director
90	Cierre de NC	Actualizar Registro Histórico de NC	Completar toda la información requerida, cerrar y si requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora, dar origen al documento.  Informe de NC MC-MA-03 8.3-23 Reg. Histórico de NC MC-MA-03 8.3-23	Director/Gerente de Calidad



Código	Nombre del Registro	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
MC-MA-03 8.3-22	Informe de NC	Por área.	Gerencia de Calidad	Por Versión	5 años.	Archivo Externo.
MC-MA-03 8.3-23	Reg. Histórico de NC	Por Numeración	Gerencia de Calidad	Por Versión	5 años.	Archivo Externo.

**DEFINICIONES**

No Conformidad (NC): Producto y/o servicio que no satisface los requisitos o características especificadas, incluyendo los incumplimientos con requisitos propios o definidos por ISO 9001:2000.  
Se excluyen de esta definición, y serán tratados dentro de los procesos correspondientes, aquellos desvíos que son ajustados o corregidos como parte del proceso en cuestión.

**ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable a todas las actividades y/o procesos que afectan al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad

**CAMBIOS EN REVISIÓN:** 0 Versión Inicial  
Adecuación general del formulario para el cumplimiento de los requerimientos normativos del SGC

<b>Elaborado por:</b>	Maria Victoria Díaz de Bedoya Líder de Calidad	Fecha: 10/11/11
<b>Revisado por:</b>	Gladys Toffoletti de Noguera Gerente de Calidad	Fecha: 10/11/11
<b>Aprobado por:</b>	Gladys Toffoletti de Noguera Gerente de Calidad	Revision.00 10/11/11