



PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

1. Objeto

Asegurar que el servicio no conforme con los requisitos se identifique, se controle, se prevenga y se corrija.

2. Alcance

Aplica a todos los servicios prestados por la Dirección Nacional Liberal

3. Definiciones

- Producto no conforme: servicio y/o producto que no cumple con los requisitos establecidos.
- Conformidad: cumplimiento de un requisito
- Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso
- Característica: rango diferenciador
- Producto: resultado de un proceso
- No conformidad: incumplimiento de un requisito.
- Evento: Actividad enfocada a cumplir una serie de objetivos de manera organizada, puntual y concreta, donde se represente al Partido Liberal Colombiano
- Suministro de Información Técnica: Actividad realizada por los miembros de la DNL para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios o partes interesadas
- Asesoría técnica: Actividad realizada por los miembros de la DNL para apoyar y direccionar a los usuarios o partes interesadas en sus necesidades.

4. Descripción

| Actividad | Responsable | Documento/ Registro |
|---|--|------------------------|
| 1. Identificación de servicio no conforme Describir e identificar las características o | Directoras de Juventudes y Mujeres, | N/A |



| | | |
|---|---|--|
| elementos del servicio no conforme. | altas consejeras, secretaria social. | |
| 2. Detectar, describir y documentar el servicio no conforme Se puede detectar un servicio no conforme a través de quejas y reclamos, evaluación de la satisfacción o durante la prestación del servicio. Cuando se presente un producto y/o servicio NO conforme previo, o durante la prestación del servicio. Se debe documentar en un informe para presentarlo al Comité de Gestión para evaluar las causas y buscar solución por parte de los integrantes del comité de gestión. | Directoras de Juventudes y Mujeres, altas consejeras, secretaria social. | Informe Servicio No conforme. Procedimiento de Quejas y Reclamos Informe de satisfacción del cliente Registro de Atención y Gestión |
| 3. Analizar el producto o servicio no conforme frente a los requisitos Analizar el servicio no conforme frente a los requisitos del servicio y definir la acción correctiva a realizar y documentarlo en el informe para el Comité de Gestión. | Directoras de Juventudes y Mujeres, altas consejeras, secretaria social. | Informe de producto no conforme. |
| 4. Aplicar la corrección Aplicar la corrección al servicio no conforme según indique el comité de gestión. | Directoras de Juventudes y Mujeres, altas consejeras, secretaria social. | Informe del Comité de Gestión. |
| 5. ¿Aplica acción correctiva? Cuando se presente incumplimiento de los requisitos se evalúa su tendencia, para decidir si debe aplicarse el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, se pasara a el comité de Gestión se evalúa la tendencia del servicio no conforme y se aplica el procedimiento de acciones correctivas, que está orientado a evaluar la causa raíz del problema y tomar acciones, para corregir y evitar que se vuelva a | Comité de gestión. | Procedimient o de Acciones Correctivas |



| | | |
|--|-------------------|------------------------------|
| presentar. | | |
| 6. Elaborar Informe de Servicio no Conforme Elaborar informe mensual con estadística de cantidad de producto no conforme y principales causas. Este informe se realiza siempre y cuando se detecten servicios no conformes. | Comité de Gestión | Acta de Comité de Gestión |
| 7. Evaluar las acciones y los servicios no conforme Evaluar las acciones y los efectos del servicio no conforme que influyen en la satisfacción de los cliente. | Comité de Gestión | Informe producto no conforme |

5. Generalidades

Los procesos misionales de la **la Dirección Nacional Liberal** aplica el presente procedimiento con el fin de prevenir o mitigar el riesgo de incumplir los requisitos establecidos con los usuarios, afiliados y demás partes interesadas

| Servicios de proceso de Participación Sectorial | |
|--|---|
| Servicio | Servicio no conforme |
| Suministro de Información Técnica | Cuando No hay atención o no se efectúa un trámite frente a una solicitud de un usuario. |
| | Cuando no se da una respuesta se da después de 4 días. |
| | Cuando la información que se da es errónea. |
| Asesoría Técnica | Cuando No se atienden las necesidades del Usuario o Partes Interesadas. |
| | Cuando no se da una solución interna o cuando no se hace la intermediación ante la necesidad de un usuario. |
| | Cuando la asesoría técnica es errónea. |
| Realización de Eventos | Cuando no se realizar el evento en la fecha programada. |

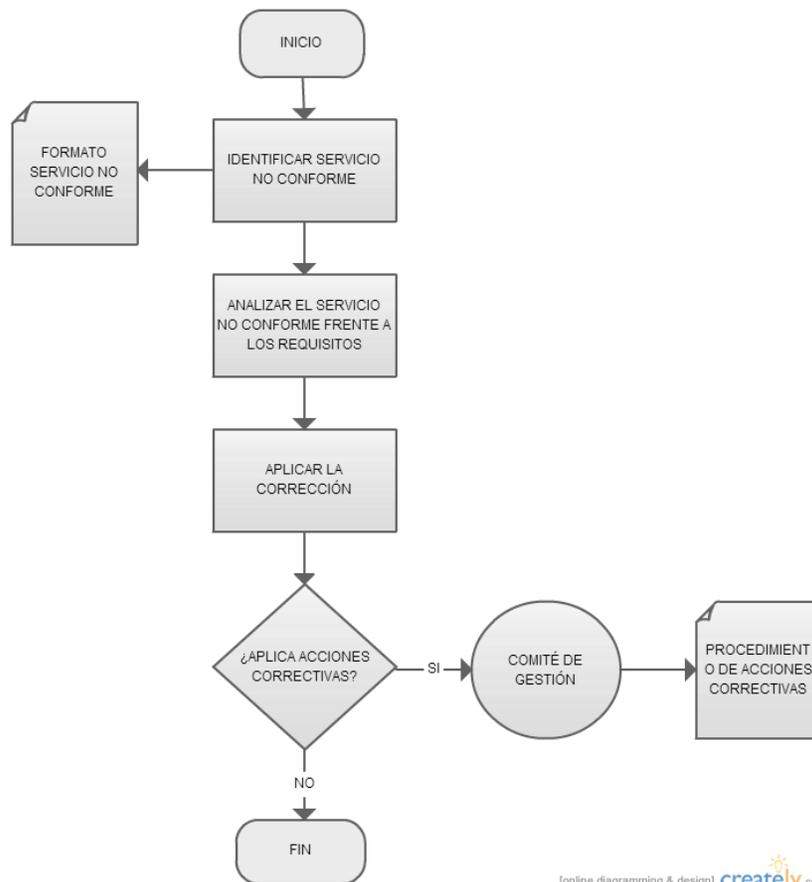


| | |
|--|--|
| | Cuando no se cumple el contenido del evento. |
|--|--|

6. Documentos y registros relacionados

- Formato de reporte de servicio no conforme
- Procedimiento de Quejas y Reclamos
- Informe de satisfacción del cliente
- Registro de Atención y Gestión
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

7. Diagrama



8. Control de cambios



PARTIDO LIBERAL COLOMBIANO

Versión 0
Fecha: 18/08/2013

| Versión | Fecha | Cambio |
|----------------|--------------|-----------------|
| 0 | 18/08/2013 | Versión inicial |