1. **OBJETIVO.** Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación y tratamiento de los Productos No Conformes (PNC) aplicable a los procesos definidos en el alcance del Sistema Integrado de Gestión.

2. **POLÍTICAS.**

2.1. Es responsabilidad del Director de Planeación establecer, distribuir, actualizar y controlar el presente procedimiento

2.2. Toda persona que haga parte de la Fundación Compartir, parte interesada o cliente, debe informar la presencia de un Producto No Conforme que afecte real o potencialmente la prestación de un servicio o producto de la Fundación.

2.3. Los responsables de los puntos de control definidos en el Plan de Calidad, o los dueños de procesos, son los encargados de identificar, registrar y controlar el Producto No Conforme.

2.4. Los responsables de los procesos deben facilitar la comunicación para la identificación de productos o servicios no conformes que afecten real o potencialmente la prestación de un servicio o el producto.

2.5. Los responsables de los procesos donde se generó el Producto No Conforme, deben analizar las causas y definir la acción definitiva a la causa para eliminar y subsanar el Producto No Conforme.

2.6. La Dirección de Auditoría Interna es el responsable de verificar que las acciones planteadas para controlar el Producto o Servicio no conforme, sean implementadas.

2.7. El tratamiento del Producto No Conforme se puede llevar a cabo de la siguiente manera:
- Eliminado la no conformidad detectada o el producto no conforme.
- Autorizando su liberación por parte del responsable del tratamiento.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

2.8. Se deben mantener los Registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido según lo establecido en el registro de calidad.

2.9. Cuando se corrige un Producto No Conforme, deben someterse a una nueva verificación por el o los responsables del punto de control para demostrar su conformidad con los requisitos.

2.10. Cuando se detecta un Producto No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, quien corresponda deberá tomar acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos reales o potenciales de la No Conformidad.

2.11. Para identificación del Producto No Conforme, se deberán llevar a cabo actividades de inspección establecidas en los apartados de los puntos de control de los planes de calidad para los proyectos o los definidos por los diferentes programas.

2.12. Los Productos No Conformes, así como la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posterior a su identificación, deben ser registrados en el formato producto no conforme.

3. RESPONSABLES.

- Director de Planeación

4. GLOSARIO.

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

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

4.3. Conformidad. Cumplimiento de un Requisito.

4.4. No Conformidad. Incumplimiento de un Requisito.

4.5. Producto No Conforme. Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

4.6. Reclasificación. Es la variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos que difieren de los iniciales.

4.7. Reproceso: Es una acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

5. ENTRADAS.

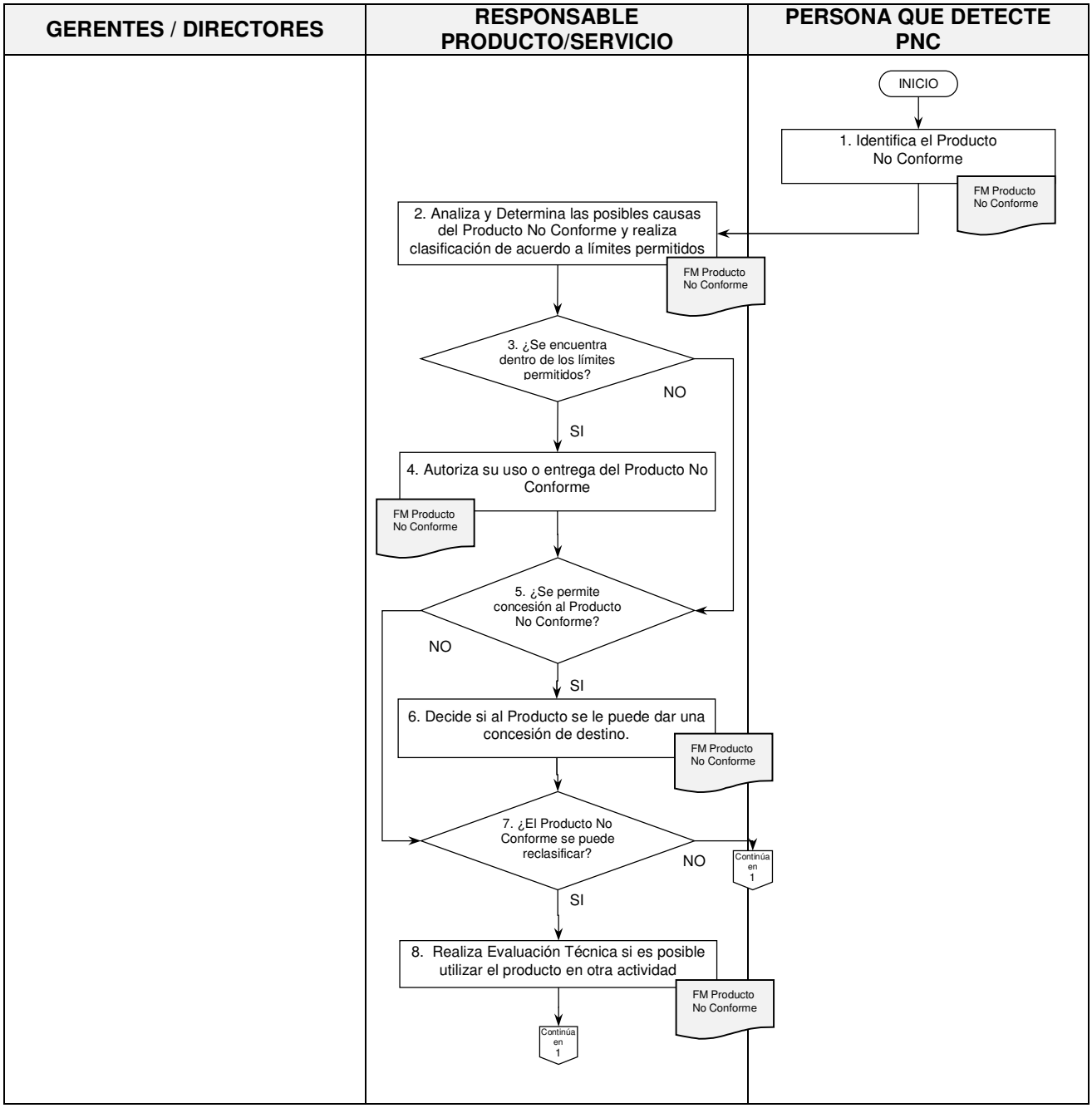
- Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Formato de Reporte de Producto no Conforme

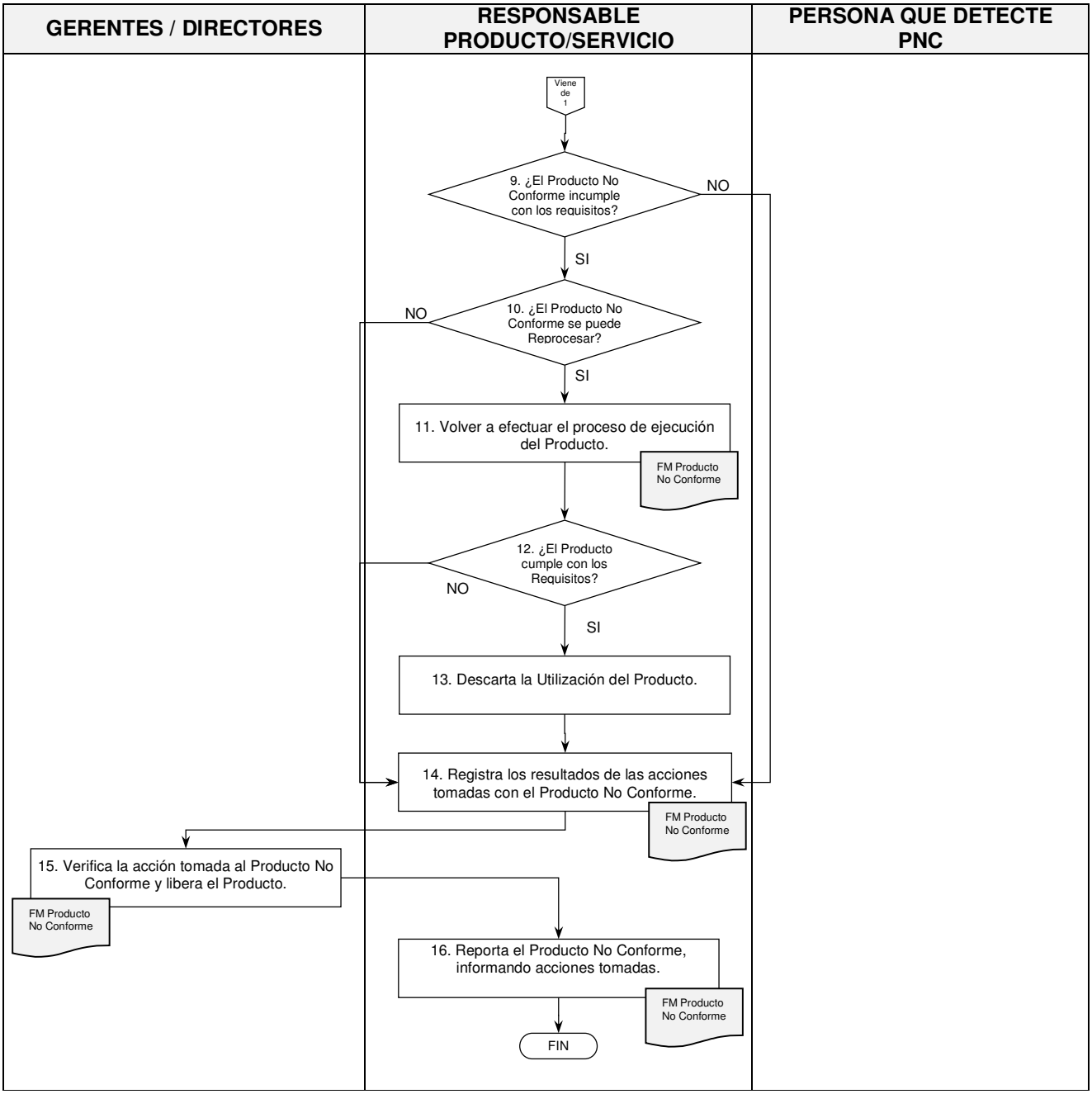
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	FORMATOS /REGISTROS
1	Persona que detecte Producto No Conforme	Identifica el Producto No Conforme con base en la Información recopilada durante el proceso o en resultados de datos tomados o de la prestación del servicio.	Formato Producto No Conforme (MC-00-FM-09)
2	Responsable del producto / servicio	Analiza y determina las posibles causas del Producto No Conforme y realiza clasificación del Producto / Servicio de acuerdo con límites permitidos.	Formato Producto No Conforme (MC-00-FM-09)
3		¿Se encuentra dentro de los límites permitidos? El Producto No Conforme se encuentra dentro de los limites continuar en la actividad No.4, de lo contrario continuar en actividad No.5	
4	Responsable del producto / servicio	**Si. (Actividad No.3)** En el caso que la desviación este dentro de los límites permitidos, será el responsable del producto quien autorice su uso o entrega.	Formato Producto No Conforme (MC-00-FM-09)
5		**No. (Actividad No.3)** ¿Se permite concesión al Producto No Conforme? En caso de permitirse la concesión continuar en actividad No. 6 de lo contrario continuar en actividad No.7	
6	Responsable del producto / servicio	**Si. (Actividad No.5)** Decide si al producto se le puede dar una concesión de destino.	Formato Producto No Conforme (MC-00-FM-09)
7		**No. (Actividad No.5)** ¿El Producto No Conforme se puede reclasificar? En caso de reclasificarse continuar en actividad No. 8 de lo contrario continuar en actividad No.9	
8	Responsable del producto / servicio	**Si. (Actividad No.7)** Realizar evaluación técnica si es posible utilizar el producto en otra actividad, elaborando primero una clasificación y a su vez verificando si cumple con los requisitos	Formato Producto No Conforme
9		**No. (Actividad No.7)** ¿El Producto No Conforme incumple con los requisitos? En caso de que el producto no conforme incumpla con los requisitos continuar en actividad No. 10 de lo contrario continuar en actividad No.14	
10	Responsable del producto / servicio	**Si. (Actividad No.9)** ¿El Producto No Conforme se puede reprocesarse? En caso de reproceso continuar en actividad No. 11 de lo contrario continuar en actividad No.14	Formato Producto No Conforme
11	Responsable del producto / servicio	**Si. (Actividad No.10)** Volver a efectuar el proceso de ejecución del producto	

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	FORMATOS /REGISTROS
12		¿El Producto cumple con los requisitos? En caso de que el producto no cumpla con los requisitos continuar en actividad No. 13 de lo contrario continuar en actividad No.14	
13	Responsable del producto / servicio	Descarta la utilización del producto.	Formato Producto No Conforme
14	Responsable del producto / servicio	**No. (Actividad No.9, 10, 12)** Registra resultados de las acciones tomadas con el Producto No Conforme.	
15	Gerentes / Directores	Verifica la acción tomada al Producto No Conforme y libera el producto registrando en la casilla de evaluación final del producto.	Formato Producto No Conforme
16.	Responsable del producto / servicio	Reporta el Producto No Conforme al Coordinador de Gestión de Calidad, informando las acciones tomadas. Esta información debe ingresarse al informe de gestión.	Informe de Gestión

7. DIAGRAMA DE FLUJO





8. SALIDAS

- Formato Producto No Conforme
- Informe de Gestión

9. CLIENTES.

- Fundación Compartir

10. FORMATOS.

- Formato Producto No Conforme (MC-00-FM-09)

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
8	Articulación del Procedimiento de Auditorias Internas de Calidad con la nueva organización de la fundación y la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	Octubre 2011
9	Actualización de términos por migración a Sistema Integrado de Gestión (integrando calidad y seguridad y salud en el trabajo)	Julio 2014
10	Se modifica Director de Control Interno por Dirección de auditoría interna, Coordinador de Gestión de Calidad por Director de Proyectos Especiales.	Agosto 2015
11	Se actualiza responsable del proceso a Dirección de Planeación.	Octubre 2016