



Concepto 83131 de 2015 Departamento Administrativo de la Función Pública

20155000083131

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20155000083131

Fecha: 15/05/2015 02:40:07 p.m.

Bogotá, D.C.

Referencia: Aclaraciones sobre Identificación Producto o Servicio No Conforme. Radicado No. 20152060084992 del 5 de mayo de 2015.

En atención a su comunicación en referencia, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

CONSULTA:

"Actualmente, la USPEC se encuentra en proceso de finalización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión Institucional dentro de la cual se está documentando el procedimiento de Producto o Servicio No Conforme, teniéndose como punto de vista de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo que los productos y servicios de que trata el numeral 8.3 (Producto No Conforme) de la Norma NTCCP1000:2009, se refiere a aquellos que como entidad se entregan a nuestro cliente final, en el marco de la misión institucional establecida en su decreto de creación; en el entendido que en lo que se refiere a las no conformidades que se generan de un cliente interno a otro, actualmente la Oficina, ha considerado que éstas se tratan mediante el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora ya que estos no son productos o servicios de los que se mencionan en el numeral 8.3.

En atención a que se ha generado la inquietud en los comités internos, solicitamos su apreciación al respecto, para lo cual quisieramos conocer si está bien planteado el hecho que el numeral 8.3 solo trata de los productos y servicios que se entregan al cliente externo o usuario externo."

ANÁLISIS:

Para dar respuesta a su solicitud me permito realizar las siguientes precisiones, de acuerdo a lo citado en la norma NTCCP1000:2009, numeral 8.3 Control del Producto y/o Servicio No conforme, donde establece:

"La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, 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 y/o servicio no conforme. (Subrayado fuera de texto)

La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes Identificados, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) La autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista; y
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

En primera instancia es necesario aclarar que el producto y/o servicio no conforme está directamente relacionado con los requisitos establecidos

para el producto y/o servicio, entre los que se encuentran: los legales, del cliente o usuario, de uso del producto y/o servicio y los determinados por la propia organización. Estos requisitos deben estar claramente establecidos, para poder comprender y determinar en dónde es posible encontrar "no conformes".

Es importante en este caso reiterar la importancia del usuario como eje fundamental en el establecimiento de los requisitos ya explicados, ya que a partir de sus necesidades y expectativas es posible determinar los productos y/o servicios requeridos para su atención.

Igualmente sobre el tema es pertinente señalar lo siguiente:

(...)

"Todas las organizaciones tienen productos no conformes, por lo que se debe tener en cuenta: ¹.

- Los no conformes suelen ser defectos o incumplimientos con respecto a los bienes o servicios.
- No todos los defectos tienen la misma criticidad.
- El manejo de los no conformes no debe ser discrecional, permite sopesar el verdadero Compromiso con la calidad.
- Se aplica solo a productos finales que van para el cliente, en este sentido el concepto de Control de Producto No Conforme aplica al producto en sus diferentes etapas del proceso de realización (no solamente al producto final), pero también podrá ser aplicado a los productos comprados (resultado de las actividades de compras), una vez que dichas actividades son parte de los procesos de realización del producto. Todo dependerá de las definiciones de cada Organización (Subrayado fuera de texto)
- Producto no conforme (PNC) es el que incumple alguno de los requisitos del producto.
- Los PNC se detectan en las actividades de inspección, control, supervisión, evaluación, etc., pero también lo puede detectar el cliente.

El producto no conforme se identifica y controla para prevenir SU USO O ENTREGA NO INTENCIONAL.

Debe elaborarse un procedimiento para tratamiento del producto no conforme.

Los productos no conformes se deben tratar:

- Eliminando la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso o liberación bajo concesión (por autoridad o por el cliente)
- Tomando acciones para impedir el uso originalmente previsto.
- Si se detecta en PNC después de entrega tomar acciones apropiadas."

En este orden de ideas, el procedimiento para producto no conforme (sic) requiere de un análisis previo de los requisitos establecidos para la el producto y/o servicio, así como de otros aspectos relacionados con la producción y/o prestación del servicio en sus diferentes etapas, por lo que a continuación se relaciona un cuadro que puede facilitarles el control y tratamiento del producto no conforme, el cual pueden adaptar a sus propias necesidades:

REQUISITOS DEL PRODUCTO (CLIO)	PUNTO DE CONTROL (DONDE VERIFICAR EL REQUISITO)	DEFECTOS POSIBLES EN EL PRODUCTO (GENERALES)	NIVEL DE IMPACTO SOBRE EL CLIENTE	TRATAMIENTO DEL PNC	RESPONSABLE POR TRATAMIENTO
--------------------------------	---	--	-----------------------------------	---------------------	-----------------------------

CONCLUSIÓN:

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, le confirmo que el producto y/o servicio no conforme puede detectarse en las diferentes etapas de desarrollo del mismo y puede involucrar diferentes procesos, siempre y cuando estén asociados a la producción o prestación del servicio de forma directa, no necesariamente se encuentra asociado a productos y/o servicios que se entregan al usuario y que éste detecta, en ese caso se trataría de una de las formas en que puede darse, tal como se expresó anteriormente: "Los PNC se detectan en las actividades de inspección, control, supervisión, evaluación, etc., pero también lo puede detectar el cliente", es decir que pueden detectarse antes de su entrega.

Ahora bien, para que este análisis no sea subjetivo, sugerimos revisar el procedimiento que tienen diseñado para la detección del producto no conforme y contrastarlo con el formato arriba sugerido, con el fin de analizar los requisitos establecidos para el producto y/o servicio, los diferentes puntos de control y los procesos que se encuentran involucrados en cada una de las etapas de la producción o prestación del servicio, con el fin de determinar claramente cuáles deben ser considerados productos no conformes y que no se trate de apreciaciones individuales, sino

que se entreguen lineamientos claros a los procesos para su tratamiento, mejorando de este modo la presentación de servicios a sus usuarios.

Cordialmente,

MARÍA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ

Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

NOTAS DE PIE DE PÁGINA

1 Convenio Universidad Santo Tomás - ICONTEC. Memorias Maestría en Calidad y Gestión Integral. Bogotá 2013.

Myrian Cubillos - Nancy Mabel Meneses / María del Pilar García

DCI 500.4.2

Fecha y hora de creación: 2025-12-20 04:53:33