

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GC-S3-P3
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	04/01/2022
			PAGINA 1 DE 5	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Estratégicos ,misionales y de apoyo

OBJETIVO PRINCIPAL: Implementar y definir las acciones a desarrollar para el manejo de salidas no conformes en cada uno de los procesos institucionales de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, para garantizar un excelente servicio a nuestros clientes y su familia, evitar el uso o entrega no intencional de cualquiera de estos o minimizar el impacto en el servicio de los mismos, en cada una de las sedes rurales y urbanas de la institución.

ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Definir cuáles son las salidas no conformes de cada uno de los procesos institucionales y establecer los límites aceptables de las salidas no conformes	Matriz de salidas no conformes por proceso	Líderes de proceso
2	H	Detectar y registrar las salidas no conformes del proceso, a fin de obtener la evidencia de todos los hechos que intervienen directa o indirectamente en los procesos	GC-S3-F9 control de salidas no conformes	Quien detecta o identifica la salida no conforme
3	H	Realizar una corrección en el momento de identificar la salida no conforme con el fin de minimizar el impacto del error: • Tomar las acciones inmediatas necesarias para minimizar el impacto, corrección tomada. • Registrar la acción correctora realizada, si no requiere acción correctora indicarlo en el registro. • Evaluar si la acción tomada solucionó o no la salida no conforme detectada y si requiere reporte a otra instancia, (en caso de que sí,	GC-S3-F9 control de salidas no conformes	Líder de proceso / Quien detecta o identifica la salida no conforme

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GC-S3-P3
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	04/01/2022
			PAGINA 2 DE 5	

		especificar a quien se reporta, fecha) en el Formato control de producto/servicio no conforme		
4	H	Definir el posible tratamiento a realizar al producto o servicio no conforme dependiendo de la naturaleza del mismo: • Descartar la salida no conforme porque no le aplica ningún tratamiento para generar la conformidad o permiso para el empleo del mismo. • Equipos: Rotular como Equipo fuera de uso y ubicar en el área destinada para tal efecto. • Insumos para reposición: Rotular en un lugar visible como “no conforme” y ubicar en el almacén hasta que se realice la entrega al proveedor • Insumos en general y muestras biológicas: Descartar acorde a las especificaciones del plan de gestión integral de residuos	GC-S3-F9 control de salidas no conformes	Líder de proceso / Quien detecta o identifica la salida no conforme
5	H	Evaluar si requiere análisis causal teniendo en cuenta las metas establecidas permitidas de no conformidades para el proceso (ver matriz de salidas no conformes por procesos), si se requiere debe proceder de acuerdo a lo descrito en el procedimiento GC-S6-P2 Procedimiento de Gestión del mejoramiento	GC-S6-F3 Matriz de salidas no conformes por proceso	Líderes de proceso

 CARMEN EMILIA OSPINA Souls, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GC-S3-P3
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	04/01/2022
			PAGINA 3 DE 5	

6	V	Evaluar la frecuencia de las causas de no conformidades: Tabular y analizar trimestralmente los datos encontrados en los registros de productos o servicios no conformes por cada proceso.	GC-S6-F1 Ficha del indicador de no conformes	Líder de proceso
7	A	Verificar el cumplimiento de los planes de mejora determinados para las acciones correctivas derivados de los análisis de causa raíz	GC-S3-F17 Plan de mejora por proceso	Equipo de calidad

CONSIDERACIONES ESPECIALES

DEFINICIONES:

A continuación se incluyen algunas definiciones que son importantes para la interpretación de este documento. Los demás términos utilizados deben entenderse conforme lo establece la norma ISO-NTC 9000/2015

1. Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

2. Acción para abordar riesgos y oportunidades: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable o abordar una oportunidad detectada.

3. Corrección – Acción Correctora: Son acciones dispuestas en el lugar de trabajo donde ocurrió el problema. Alivian los síntomas de los problemas o situaciones no deseables. Es de aplicación inmediata evita en muchos casos la liberación de una salida no conforme.

4. Evento adverso: evento involuntario que causa daño o lesión al usuario (entiéndase daño o lesión no solamente física sino el psicológica, moral, económico, entre otros).

5. Incidente: Falla o error durante la prestación del servicio que no afecta al usuario pero que puede desencadenar un evento adverso si no se controla, y en el cual se evidencia un error.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GC-S3-P3
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	04/01/2022
			PAGINA 4 DE 5	

6. No conformidad: Falta de cumplimiento de especificaciones establecidas, o la producción bajo un procedimiento no aprobado o con alguna desviación.

7. Separación o contención: Aislamiento temporal de la salida no conforme para evitar su uso

8. Devolución o suspensión: Hace referencia a devolver el producto al proveedor o suspensión de un servicio.

9. Información al cliente: Tratamiento dado a una salida no conforme en la cual se informa con anticipación la salida no conforme para obtener autorización de su aceptación bajo concesión.

10. Concesión: En caso de que ya se halla recibido la salida no conforme y se decida usar aun sabiendo que no cumple los requisitos por la criticidad de este.

11. Permiso de desviación: Antes de recibir el servicio o producto no conforme realizo una excepción de los requisitos iniciales y lo acepto.

12. Reclasificación: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos especificados.

13. Cuarentena: Acción para aislar una salida relacionada con medicamentos o dispositivos.

14. Salida no conforme: Producto /Servicio de un proceso que no cumple con los requisitos.

15. Requisito: Necesidad o expectativa generalmente implícita u obligatoria, que es habitual a una práctica común para la institución, y sus partes interesadas.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GC-S3-P3
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN	2
			VIGENCIA	04/01/2022
			PAGINA 5 DE 5	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento : Con la finalidad de obtener una mejora continua dentro del subproceso “ Evaluación y seguimiento “ y dar cumplimiento a las necesidades para la certificación de laboratorio clínico ISO 9001:2015	10/12/2019
2	Modificación del documento: Se modifica el documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso de “PAMEC” los ajustes que se realizaron fueron los siguientes: • Actualización de la vigencia • Ajustes estructurales	04/01/2022
Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Contratista del área garantía de la calidad	Nombre: Irma Susana Bermudez Acosta Contratista del área garantía de la calidad	Nombre: Jose Antonio Muñoz Paz Cargo: Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó