

1. OBJETIVO

Establecer, definir y documentar la metodología para controlar y manejar los productos no conforme principalmente de los procesos misionales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el manejo del producto no conforme identificado en los diferentes procesos de la ESE.

3. FUENTE

- Planes de seguimiento y medición de los procesos misionales.
- Reporte de funcionarios.

4. IDENTIFICACION DEL NO CONFORME

Se identifican a través de los listados de inspección. Adicionalmente, cualquier funcionario que identifique un no conforme y desee reportarlo.

5. EVALUACION DEL NO CONFORME

Los responsables de los procesos misionales los consignarán en los listados de seguimiento y medición de forma mensual.

6. DISPOSICION FINAL

- **CORRECCION INMEDIATA** que después de haberse corregido se deja evidencia en el listado de inspección.
- **ACEPTACION BAJO CONCESION:** Es responsabilidad del responsable de cada proceso consignar en el listado de inspección cuando se hace.
- **RECHAZO:** cuando hay que repetir, pues definitivamente no se cumple con las especificaciones establecidas para continuar con el proceso.

7. QUEJAS Y RECLAMOS.

Para el manejo de quejas y reclamos ver el procedimiento P-IN-AU-004, dado que estas se consideran parte de un servicio no conforme.

FORMATOS APLICADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Servicio no conforme: atencion ambulatoria	F-CM-005
Servicio no conforme: promocion y prevencion	F-CM-006
Servicio no conforme: Atención hospitalaria	F-CM-007
Servicio no conforme: apoyo diagnostico	F-CM-008
Servicio no conforme: ingreso	F-CM-009