

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	Página 1 de 4
		CÓDIGO: P-GCG 05
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN 0
		TRD:

PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME



Elaborado por:	AUDICON	Fecha:	
Revisado por:	REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	Fecha:	
Aprobado por:	COMITÉ DE CALIDAD	Fecha:	

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	Página 2 de 4
		CÓDIGO: P-GCG 05
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN 0
		TRD:

1. OBJETIVO

Describir la metodología para realizar el control al servicio no conforme, el cual es el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

1.1 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Hospital Departamental San Rafael E.S.E., donde se detecte servicio no conforme.

3. CONDICIONES GENERALES

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E. como institución prestadora de servicios, interpreta como servicio No conforme toda aquella situación que afecta la calidad del servicio o la consecución normal de alguno de los procesos y a la cual se plantea y aplica una corrección para solucionar de forma inmediata dicha situación.


Para ayudar a identificar las situaciones más comunes y para la aplicación de la corrección según el caso; se utiliza la Guía para el control de servicios No conformes.

El problema o la situación se puede presentar por el incumplimiento de una necesidad establecida en los insumos necesarios para la correcta prestación del servicio final o en la prestación de un servicio al usuario donde exista una interacción directa con el mismo y en este último caso el usuario habrá detectado la situación.

Cuando la situación se presenta de manera constante o afecta severamente la calidad en la prestación del servicio se considera como un incumplimiento de un requisito establecido ya sea por el S.G.C, por el Hospital o por la ley, en este caso la situación se convierte en una No conformidad a la cual se debe plantear una acción correctiva o preventiva según lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

4. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Paso	Descripción	Responsable
01	Identifica las situaciones más comunes que afectan la prestación del servicio por medio de las siguientes fuentes: <input type="checkbox"/> La medición y control de los procesos. <input type="checkbox"/> Análisis de los resultados de los indicadores de gestión. <input type="checkbox"/> La verificación de los insumos o servicios comprados. <input type="checkbox"/> Las quejas y reclamos que se deriven de servicios no conformes.	Representante de la Dirección
02	Elabora la Guía para el Control de Servicios No conformes, (G-GCG 05-01), diligenciando todos sus	Representante de la Dirección

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	Página 3 de 4
		CÓDIGO: P-GCG 05
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN 0
		TRD:

	campos.	
03	<p>Durante el proceso o la prestación del servicio, identifica el servicio no conforme y realiza la corrección definida previamente en el Procedimiento de Control del Servicio No conforme, (P-GCG 05-01).</p> <p>Nota: Si el servicio no conforme no figura en dicha guía, presta el servicio bajo autorización del Jefe de la Dependencia o suspende la prestación del servicio.</p>	Representante de la Dirección
04	<p>a) Mensualmente o antes en caso que sea necesario, evalúa el comportamiento del número de veces que se detecta un servicio No conforme y define si se requiere redactar una No conformidad y aplicar una acción correctiva o preventiva; en dicho caso ejecuta el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, (P- GCG 07).</p> <p>b) Deja registros de su revisión en el acta de la reunión.</p>	
05	<p>Periódicamente evalúa la necesidad de ajustar el Procedimiento para el Control de Servicios No conformes, (P-GCG 05-01), teniendo en cuenta el comportamiento y tendencia de las mismas, bajo los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Incluye o excluye un servicio No conforme. <input type="checkbox"/> Modifica la corrección planteada. <input type="checkbox"/> Modifica el responsable de emprender la corrección. <input type="checkbox"/> Modifica el registro donde se debe evidenciar la corrección. 	

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- [Ver Listado de Documentos de Referencia.](#)

4. REGISTROS

CODIGO FORMATO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE ARCHIVO	DISPOSICIÓN
G-GCG 05-01	Guía para el control de servicios No Conformes	Servidor Público	Computador del Jefe de Dependencia	Fecha	Indefinido	No aplica

5. NOTA DE CAMBIO

No aplica por ser la primera versión del Hospital.

6. ANEXOS

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	Página 4 de 4
		CÓDIGO: P-GCG 05
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN 0
		TRD:

Anexo 1: Flujograma del Procedimiento de Control de Servicio No Conforme.

Anexo 2: Formato Guía para el control del servicio No conforme, (G-GCG 05-01).

Anexo 1: FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

