	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMES	Código: PG-RD-8.3/ 8.5.2/8.5.3 -01
		Fecha: 23-05-2014
	Proceso relacionado: Todos los procesos del alcance del SGC	Versión: 00
	Distribución: Físico/Electrónico	Página 1 de 7

1. PROPÓSITO

Este procedimiento define la metodología que permite **identificar, tratar y tomar las acciones necesarias para solucionar y gestionar** las No Conformidades, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, y los Servicios No Conformes, asociados a no cumplimientos reales y potenciales, con el propósito de garantizar la eficacia del sistema de Gestión de Calidad establecido en **la Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional**.


2. ALCANCE

Este procedimiento integral de gestión mandatorio para gestionar los No Conformes dentro del Sistema de Gestión de Calidad establecido, está relacionado con todas las acciones correctivas, acciones inmediatas (curativas o correcciones) y acciones preventivas que se toman para eliminar las causas de no conformidades reales, potenciales y servicios no conformes detectados, con la finalidad de prevenir su recurrencia, o puedan dar la posibilidad de que realmente ocurran.

Este procedimiento y sus documentos de gestión relacionados, son aplicables a todos los procesos que son parte del alcance **del Sistema de Calidad definido en la Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional**, en la que incluye procesos: (Gobernantes, Sustantivos y Adjetivos), categorización determinada en el Decreto Ejecutivo N.- 1580 inherente a la Norma Técnica para Administración de Procesos.

3.- RESPONSABILIDADES

Cargo Funcional	Responsabilidad	Autoridad
Representante de la Alta Dirección del SGC y su Equipo de Trabajo	Encargado de vigilar, promover, garantizar su aplicación continua y establecer oportunidades de mejora a este procedimiento.	

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMES	Código: PG-RD-8.3/8.5.2/8.5.3 -01
		Fecha: 23-05-2014
	Proceso relacionado: Todos los procesos del alcance del SGC	Versión: 00
	Distribución: Físico/Electrónico	Página 2 de 7

Todos los Procesos del SGC de la Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional. (Gobernantes, Sustantivos y Adjetivos)	Serán las responsables de cumplir y promover la aplicación continua de este procedimiento entre sus colaboradores y servidores, en función de ello promoverán la solución y atención inmediata a la Gestión de No Conformes (NC, AC, AP, SNC)	
Alta Dirección del SGC- Director General de la Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional.	Motivar y Evaluar el cumplimiento de toda la documentación que se deriva de la aplicación continua de este procedimiento documentado, en todos los procesos que son parte de la Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional.	Aprobar este Procedimiento Documentado de gestión integral de Gestión de No Conformes y todos sus documentos relacionados.

4.- DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

ISO 10013:2001 Guía para elaborar documentos

ISO 9001: 2008 Norma para certificar Sistemas de Gestión de Calidad

Manual de Calidad del SGC de la **Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional.**


Decreto Ejecutivo 1580 – Norma Técnica para Administración de Procesos

5.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Identificación y documentación de No conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y Servicios No Conformes.

5.1.1 Dentro de la gestión continua del Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional, en la cual

Elaborado por: Representante de la Dirección Fecha: 23-05-2014	Revisado por: Representante de la Dirección Fecha:	Aprobado por: Alta Dirección Fecha:
---	---	--

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMES	Código: PG-RD-8.3/8.5.2/8.5.3 -01
		Fecha: 23-05-2014
	Proceso relacionado: Todos los procesos del alcance del SGC	Versión: 00
	Distribución: Físico/Electrónico	Página 3 de 7

comprende todos los procesos definidos en su alcance, se pueden identificar no conformidades reales, potenciales y servicios no conformes como resultado de verificaciones planificadas (auditorías internas y externas) y aquellas no planeadas que tienen por objeto garantizar la mejora de los procesos .


5.1.2 **Las fuentes de donde se establecen no conformidades** reales, generalmente pueden estar vinculadas a los siguientes aspectos: Auditorías internas o externas, verificaciones no planificadas, controles de idoneidad e integridad de características claves del SGC, recurrencia de servicios no conformes, quejas o insatisfacciones de los servicios que demuestren la falta de gestión de los procesos, mediciones y evaluaciones de los procesos no cubiertas, planes, programas y procedimientos definidos por el SGC no implementados, entre los más relevantes.

5.1.3 Las **no conformidades potenciales**, se las identifica y se las categoriza **como observaciones** establecidas durante las auditorias planificadas del SGC, mismas que son registradas y documentadas por el Grupo Auditor, y estas tienen **por objeto prevenir y evitar la detección** de no conformidades reales y servicios no conformes aplicables de manera específica a la gestión de los procesos de la **Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional**.

5.1.4 Cuando **los servicios no conformes estén vinculados** a reclamos o quejas de los colaboradores y/o servidores por requerimientos presentados pero no gestionados o fuera del tiempo de gestión establecido, siempre y cuando tengan el sustento del caso en función del análisis respectivo, se los **documentará, y se dispondrá su tratamiento**, identificando su procedencia y gestionándolo de manera oportuna, actividad que deberá ser efectuada por el proceso generador de esta desviación y será aplicable únicamente a los procesos categorizados como sustantivos y su accionar será inmediato.

5.1.5 Para documentar las No Conformidades Acciones Correctivas y Acciones Preventivas se utilizará el **registro denominado “Gestión de No Conformidades”** igual formato aplica para la Gestión de Servicios no Conformes”, tomando en consideración que para este último únicamente aplica la determinación de acciones correctivas que garanticen su inmediata solución en vista que son de carácter puntual.

Elaborado por: Representante de la Dirección Fecha: 23-05-2014	Revisado por: Representante de la Dirección Fecha:	Aprobado por: Alta Dirección Fecha:
---	---	--

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMES	Código: PG-RD-8.3/ 8.5.2/8.5.3 -01
		Fecha: 23-05-2014
	Proceso relacionado: Todos los procesos del alcance del SGC	Versión: 00
	Distribución: Físico/Electrónico	Página 4 de 7

5.1.6 Para el caso de las auditorías externas de tercera parte del SGC, el Organismo Certificador Autorizado que las realiza, utilizará sus propios formularios para declarar o documentar las no conformidades reales detectadas.

5.1.7 Independiente de la complejidad, magnitud y circunstancia de las desviaciones detectadas, se definirán las **acciones inmediatas**, como paso previo a la determinación de las causas que motivaron la no conformidad, este paso a seguir aplica exclusivamente para la gestión de NC reales.


5.2 Determinación de Causas de No Conformidades, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Servicios No Conformes

5.2.1 Una vez documentados los no cumplimientos por parte del Grupo Auditor, el Representante de la Alta Dirección y su Equipo de trabajo, en coordinación con los Responsables de los procesos encargados de tratar y solucionar los no cumplimientos, procederán a solicitar a los responsables de los procesos en donde se generaron dichas desviaciones, el analizar las causas que la produjeron, aplicando para tal efecto el **Registro , Método Diagrama Relación Causa Efecto**, mecanismo que permite determinar las causas que generaron la desviación real o potencial y su propuesta de acción correctiva descrita en las conclusiones del diagrama.

5.2.2 Para el caso de **servicios no, excluye la utilización del registro de método diagrama causa efecto**, debido a que estos no cumplimientos son puntuales y por tanto se los debe gestionar de manera inmediata.

5.2.3 Es necesario tomar en cuenta, que como paso previo, al **registro de Gestión de No Conformidades**, se debe llenar el **registro de diagrama causa - efecto**, tomando en consideración que estos dos anexos tenga coherencia y relación.

Elaborado por: Representante de la Dirección Fecha: 23-05-2014	Revisado por: Representante de la Dirección Fecha:	Aprobado por: Alta Dirección Fecha:
--	--	--

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMES	Código: PG-RD-8.3/ 8.5.2/8.5.3 -01
		Fecha: 23-05-2014
	Proceso relacionado: Todos los procesos del alcance del SGC	Versión: 00
	Distribución: Físico/Electrónico	Página 5 de 7

5.2.4 A partir del análisis de causas, los responsables de los procesos y sus colaboradores **definirán las acciones correctivas y/o preventivas propuestas**, ello aplica para todos los casos; es decir las implementarán y posteriormente realizarán el seguimiento de la verificación de la implantación de las acciones correctivas y preventivas propuestas, tomando consideración especial que se realice un monitoreo de manera continua, a fin de **poder evitar una posible recurrencia** de la desviación que se generó; para lo cual se fijará y se acordará una fecha tope para su implementación, establecida de acuerdo a los plazos indicados en la reunión de cierre, los cuales deberán ser concordantes con el plazo definido en este procedimiento, que **no deberá ser mayor a 30 días calendario, este plazo no aplica a la gestión de servicios no conformes ya que su gestión deberá ser de carácter inmediato.**


5.3 Implementación de acciones correctivas, preventivas y servicios no conformes implementados y su efectividad

5.3.1 Los responsables de los procesos y/o funciones en donde se establecieron estos hallazgos junto con sus colaboradores, deben tratar y solucionar los no cumplimientos y todo el sustento y análisis que ello conlleva, cumpliendo con los plazos acordados en la Reunión de Cierre y en este procedimiento; mientras que el proceso de **analizar la eficacia de la implantación de las acciones correctivas corresponderá al Grupo Auditor**, trabajo complementario que será presidido por el Auditor Líder a fin de que exista independencia en este proceso.

5.3.2 En el caso que **se solicite una ampliación de plazo** por parte de los puestos responsables de tratar y solucionar los no cumplimientos, este plazo será analizado por el Representante de la Alta Dirección y su Equipo de Trabajo, quien comunicará al solicitante la decisión pertinente.

5.3.3 Para el caso que el Representante de la Dirección, este directamente involucrado en el proceso de gestión de la no Conformidad real o potencial detectada, este análisis lo deberá efectuar algún miembro del Comité de Calidad, a fin de mantener independencia en la gestión y tratamiento de estas oportunidades de mejora .

Elaborado por: Representante de la Dirección Fecha: 23-05-2014	Revisado por: Representante de la Dirección Fecha:	Aprobado por: Alta Dirección Fecha:
---	---	--

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMES	Código: PG-RD-8.3/ 8.5.2/8.5.3 -01
		Fecha: 23-05-2014
	Proceso relacionado: Todos los procesos del alcance del SGC	Versión: 00
	Distribución: Físico/Electrónico	Página 6 de 7

5.3.4 Solamente cuando se haya verificado la efectividad de la acción correctiva implementada, se procederá al cierre de la no conformidad detectada, asunto que deberá ser indicado en el **Registro de Gestión de No Conformes**, esta acción **excluye a la gestión de servicios no conformes**.

5.3.5 Los resultados de estas informaciones tanto de la gestión de no conformes como de la de servicios no conformes constituirán un elemento de entrada del proceso de Revisión por la Dirección, información que deberá ser proporcionada por el Representante de la Dirección y su Equipo de Trabajo.

6.- Registros

Registro de Gestión de No Conformes

Registro de Determinación de Análisis de Causa

Registro de Resultados de Gestión de Conformes

7.- **Anexos:** No Aplica

8.- Revisión, aprobación y modificaciones: La aplicación de este numeral se sujetará a la referencia citada en este Procedimiento documentado según descriptivo determinado en el Anexo 1, relacionado con la responsabilidad para elaborar, revisar y aprobar la documentación que es parte del SGC de la **Dirección Nacional de Educación y Doctrina de la Policía Nacional**.

9 Identificación de cambios: La gestión de cambios se la realizará en función de las oportunidades de mejora que se incorporen en el presente documento, para lo cual los cambios específicos que se realicen se identificarán en la tabla de control y gestión del cambio, y el detalle y justificación del cambio se registrarán en función de lo establecido en el Procedimiento de "Control y Registro de la documentación del SGC".

TABLA DE CONTROL Y GESTIÓN DEL CAMBIO

MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	APROBACIÓN DEL CAMBIO
laborado por: Representante de la Dirección Fecha: 23-05-2014	Revisado por: Representante de la Dirección Fecha:	Aprobado por: Alta Dirección Fecha:



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO
CONFORMES**

**Código: PG-RD-8.3/
8.5.2/8.5.3 -01**

Fecha: 23-05-2014

Proceso relacionado: Todos los procesos del alcance del SGC

Versión: 00

Distribución: Físico/Electrónico

Página 7 de 7