	Comercial y Producción	
	<b>IMPRETICS E.I.C.E</b> Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-003
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL AL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Fecha: Febrero 2022 Versión: 001 Página 1 de 5

## 1. OBJETO

Asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos y necesidades del cliente y de la entidad se identifica y se controla para prevenir su uso y la entrega al cliente.

## 2. ALCANCE


Este procedimiento se aplica a todos los servidores públicos de Impretics E.I.C.E.

## 3. DEFINICIONES

- **Bien:** Objeto tangible o intangible que posee valor económico y es producido con el fin de satisfacer una determinada necesidad.
- **Producto:** Conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio...) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades.
- **Servicio:** Acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.
- **Diseño:** Sección donde se generan artes antes de la impresión.
- **Diagramación:** Generar esquema o boceto para un arte.
- **Cotización:** Es un documento mediante el cual se detalla el precio de un producto o servicio para la compra o negociación con un cliente; se describen todas las características y cantidades que se deben tener en cuenta para la selección y adquisición de materiales, análisis de información y descripción física, ingreso a la base de datos, procesamiento técnico para los impresos, material pop, entre otros.
- **Propuesta económica:** Documento mediante el cual se describe todas las actividades, características, cantidades de un bien o servicio solicitado por el cliente del portafolio de la Entidad.

## 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- N/A

	Comercial y Producción	
	<b>IMPRETICS E.I.C.E</b> Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-003
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL AL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Fecha: Febrero 2022 Versión: 001 Página 2 de 5

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	<p><b>Entrega de cotización o propuesta económica:</b> Una vez se emita o expida una cotización o propuesta económica se verifica la entrega de esta sea por medio personal, correo certificado o medio electrónico.</p> <p>Se realiza verificación si el cliente recibió la cotización en el tiempo pactado, de no ser así se levanta un producto no conforme, se realiza un análisis de causas y determinan las acciones a implementar para atender el producto no conforme</p> <p><b>Anexo 1.</b> Formato de Producto No conforme</p>	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.
2.	<p><b>Diagramación del impreso o publicación:</b> La Subgerente Comercial y Producción realiza seguimiento a la atención al cliente en la elaboración de la diagramación, si esta no cumple con los requisitos del cliente se levanta un producto no conforme y junto con funcionarios del área de diseño se realizará el análisis de causas y determinan las acciones a implementar para atender el producto no conforme.</p> <p><b>Anexo 1.</b> Formato de Producto No conforme</p>	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.
3.	<p><b>Entrega del bien, producto o servicio:</b> Si en el momento de entregarse un bien, producto o servicio se presenta un incumplimiento en la misma, productos mal empacados, no etiquetados, en malas condiciones, especificaciones diferentes a las contratadas, entre otros, se levanta un producto no conforme y junto con la Subgerente Comercial y Producción y el almacenista, se analizan las</p>	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.



	Comercial y Producción	
	<b>IMPRETICS E.I.C.E</b> Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-003
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL AL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Fecha: Febrero 2022 Versión: 001 Página 3 de 5

	<p>causas y determinan las acciones a implementar para atender el producto no conforme.</p> <p><b>Anexo 1.</b> Formato de Producto No conforme</p>		
4.	<p><b>Bien o Producto terminado:</b> el almacenista será el responsable de la entrega de los bienes o productos terminados al cliente la cual deberá hacerse con el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción al cliente., que deberá ser remitida al área de comercial y producción.</p> <p>Una vez entregado el producto y recibida la encuesta de satisfacción al cliente, La Subgerente Comercial y Producción y/o asesor se comunicará telefónicamente o a través de visita con el cliente para verificar el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción del mismo.</p> <p>Si el cliente determina un incumplimiento en los requisitos o condiciones establecidas en la cotización o propuesta económica se levantará una queja y se enviará al servidor público responsable de las PQRSD.</p> <p><b>Anexo 2.</b> Solicitud de PQRSD.</p>	Subgerencia Comercial y Producción	No aplica.

## 6. ANEXOS

- Anexo 1 Formato de Producto No conforme
- Anexo 2 Solicitud de PQRSD.

## 7. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

	Comercial y Producción	
	<b>IMPRETICS E.I.C.E</b> Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	<b>PRC-COM-003</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL AL PRODUCTO NO CONFORME</b>		Fecha: Febrero 2022
		Versión: 001
		Página 4 de 5

REV.	Apartado Modificado	Descripción	Fecha
001	Todas las páginas	Creación del Documento	Febrero 2022

### 8. APROBACIÓN

<b>Proyecto</b>  Planeación – MIPG IMPRETICS	<b>Reviso</b>   <b>Luz Stella Betancourt Echavarría</b> Subgerente Comercial y Producción	<b>Aprobó</b>   <b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> <b>Dr. Fernando Céspedes Martínez</b> Presidente
--	--	--





Comercial y Producción

IMPRETICS E.I.C.E  
Nit: 890.309.152-9

SGI-CP

PRC-COM-003

PROCEDIMIENTO DE CONTROL AL PRODUCTO NO CONFORME

Fecha: Febrero 2022

Versión: 001

Página 5 de 5

## ANEXO 1

	PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCIÓN	Versión	2
		Página	1 de 1

**REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME No. \_\_\_\_\_**

**1. Origen:** Interno Externo  
a) Queja o reclamo b) No conformidad interna

**2. Reporte No Conforme**  
Fecha:  D  M  AÑO  
Nombre y cargo de quien reporta : \_\_\_\_\_  
Cliente: \_\_\_\_\_  
Proceso: \_\_\_\_\_

**3. Area que genera el producto no conforme**

<u>Mecadeo y Ventas</u>	<u>Producción:</u>			
Cotización aprobada	Impresión	Encartulado	Encintado	Visera
Arte aprobado	Plegado	Orden de Prod.	Compaginado	Otro
Adquisición de Bienes y Servicios	Engomar	Rotulado	Levantado	Cuál _____
Almacén	Hotmel	Cordonar	Pegado	_____
	Despuntado	Empacado	Grafado	

**4 Descripción del Producto No Conforme - Falla**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. Tratamiento y metodología de análisis**

Separado Marcado Repetir impresión Reimpresión  
Destrucción del material: SI NO  
Causa del PNC \_\_\_\_\_ Cantidad \_\_\_\_\_ Responsable \_\_\_\_\_  
Tipo de falla que originó el Producto No Conforme: Mecánica Humana

**6. Verificación conformidad con los requisitos**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7. Requiere acción correctiva:** Si No Si es sí ver acción correctiva No. \_\_\_\_\_

**8. Evaluación conformidad del cliente (cuando es reclamos o queja)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En caso de destruir el producto no conforme por favor diligencie el siguiente espacio

DESTRUCCIÓN REALIZADA POR	VERIFICADO POR:
Fecha: _____	Fecha: _____
Elaboró: _____	Elaboró: _____
Firma: _____	Firma: _____
Cargo: _____	Cargo: _____