	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	08-08-16
	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	REVISION:	05
		PAGINA:	1 de 6

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología para identificar y controlar el producto no conforme con los requisitos o especificaciones del cliente o usuario para prevenir su uso o entrega no intencional.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación del producto no conforme y finaliza con la revisión y análisis periódico de las no conformidades detectadas y registradas.

Aplica para los procesos Gestión de Producción, Gestión de Programación y Gestión de Emisión y Transmisión de Telepacífico.

## 3. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción de mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia o el desempeño de una situación o proceso específico.

**Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Clip:** Archivo de video.


**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. También denominada acción correctora.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Novedad:** <Registros en el sistema de gestión de calidad> Suceso no habitual o anómalo ocurrido durante el desarrollo de una actividad, que puede o no estar vinculado a una no conformidad de producto y/o servicio.

**Producto y/o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. Para efectos de este procedimiento, el término “producto y/o servicio” se aplica únicamente a los resultados previstos de los procesos misionales de Telepacífico, por tanto, los “productos y/o servicios” no conformes se

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	08-08-16
	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	REVISION:	05
		PAGINA:	2 de 6

limitan a los definidos en el listado GC-LI-04 “Matriz de Posibles No Conformidades” relacionados con dicha naturaleza.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### 4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

##### 4.1. CONDICIONES GENERALES

4.1.1. El producto no conforme se puede detectar antes, durante o después (detectado por un actor del proceso o mediante una queja o reclamo de los clientes) de su entrega o prestación como servicio.

##### Identificación de productos no conformes


4.1.2. Una vez detectado el producto y/o servicio no conforme (ver en el listado GC-LI-04 “Matriz de Posibles No Conformidades” las no conformidades con naturaleza asociada al término “Producto y/o servicio” para el proceso respectivo), este debe quedar identificado (marcación u otro medio de identificación cuando este o su medio de soporte lo permita) y tratarse para eliminar la no conformidad detectada, autorizar su uso (aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente) o prevenir su uso o entrega no intencional, independientemente de la naturaleza del producto no conforme (tangible o intangible). El material audiovisual no conforme se debe eliminar inmediatamente del servidor que lo contenga, salvo cuando sea por estructura y deba conservarse el archivo original, casos en los que el mismo sistema identifica el Clip (archivo de video) a través de su extensión (una extensión diferente a la **.mxf**).

##### Controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme

4.1.3. Para las no conformidades de producto y/o servicio del proceso (ver en el listado GC-LI-04 “Matriz de Posibles No Conformidades” no conformidades con naturaleza asociada al término “Producto y/o servicio”), se deben considerar los siguientes controles y responsabilidades:

- **Proceso Gestión de Producción:**


No conformidad	Control	Acciones a tomar	Responsables
Daño de material audiovisual	Concesión	No aplica.	Productor y Videotecaria
	Corrección y uso	Arreglo o cambio de clip de video o casete (archivos de videoteca).	
	Impedir su uso	Dar de baja el material audiovisual.	

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	08-08-16
	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	REVISION:	05
		PAGINA:	3 de 6

Especificaciones de producto audiovisual no corresponden a lo planeado	Concesión	Informar al Director de Producción y obtener su autorización.	Productor y Director
	Corrección y uso	Buscar alternativas para cubrir las falencias presentadas.	
	Impedir su uso	Cancelar la producción.	

• **Proceso Gestión de Programación:**


No conformidad	Control	Acciones a tomar	Responsables	
Material audiovisual no apto por señal o soporte	Concesión	Para programas: No aplica.	Revisor de Emisión	
		Para mensajes publicitarios: No aplica.	Auxiliar de Comerciales	
	Corrección y uso	Para programas: Solicitar al Productor la corrección respectiva. No aplica para producciones externas.	Revisor de Emisión	
		Para mensajes publicitarios: No aplica para producciones externas.	Auxiliar de Comerciales	
	Impedir su uso	Para programas: Llamar a la Productora para su notificación, devolución y corrección respectiva.	Revisor de Emisión	
		Para mensajes publicitarios: Llamar a la Productora para su notificación y enviar carta con las observaciones correspondientes.	Auxiliar de Comerciales	
Material audiovisual no apto por ortografía o contenido.	Concesión	Para programas: - Por ortografía: Aceptar la no conformidad a discreción e informar a la productora. Solicitar autorización al Director de Programación. - Por contenido: Solicitar autorización al Director de Programación. Para mensajes publicitarios: No aplica.	Revisor de Emisión	
		Corrección y uso	Para programas: Solicitar al Productor la corrección respectiva. No aplica para producciones externas.	Revisor de Emisión
			Para mensajes publicitarios: Solicitar al Productor la corrección respectiva. No aplica para producciones externas.	Auxiliar de Comerciales

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	08-08-16
	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	REVISION:	05
		PAGINA:	4 de 6

	Impedir su uso	<p>Por ortografía: Llamar a la Productora para su notificación y devolución respectiva.</p> <p>Por contenido: Llamar a la Productora para su notificación y enviar carta con las observaciones correspondientes.</p>	<p>Revisor de Emisión (programas)</p> <p>Auxiliar de Comerciales (mensajes publicitarios)</p>
Programa no contemplado en Parrilla.	Concesión	Solicitar autorización al Director de Programación.	Revisor de Emisión
	Corrección y uso	No aplica.	
	Impedir su uso	Informar al Director de Programación y efectuar la devolución respectiva.	

- **Proceso Gestión de Emisión y Transmisión:**

No conformidad	Control	Acciones a tomar	Responsables
Señal emitida defectuosa	Concesión	Informa al Director de Programación o al Director de Técnica y Sistemas sobre la no conformidad para obtener su autorización.	Operador de Emisión o Auxiliar Técnico encargado
	Corrección y uso	Toma las medidas necesarias para corregir los parámetros técnicos que afecten la señal emitida y da continuidad a la emisión.	
	Impedir su uso	De no ser posible la corrección y no encontrar su concesión, interrumpe la emisión del programa que se esté realizando y se ajusta la emisión hasta el programa siguiente.	
Señal transmitida defectuosa	Concesión	No aplica.	Operador de Emisión o Auxiliar Técnico encargado
	Corrección y uso	No aplica.	
	Impedir su uso	No aplica.	

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	08-08-16
	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	REVISION:	05
		PAGINA:	5 de 6

Señal en "negro"	Concesión	No aplica.	Operador de Emisión o Auxiliar Técnico encargado
	Corrección y uso	Toma las medidas necesarias para corregir el inconveniente presentado que afecta la señal emitida y da continuidad a la emisión.	
	Impedir su uso	No aplica.	
Retraso emisión programa (>2')	Concesión	Informa al Director de Programación o al encargado sobre la no conformidad para obtener su autorización.	Operador de Emisión o Auxiliar Técnico encargado
	Corrección y uso	Realiza los ajustes necesarios para que el programa siguiente inicie en la hora establecida teniendo en cuenta la instrucción indicada por el Director de Programación o su encargado.	
	Impedir su uso	No aplica.	


4.1.4. Para las no conformidades restantes (asociadas a procedimientos, documentación, recursos u otros factores asociados al proceso - ver listado GC-LI-04 "Matriz de Posibles No Conformidades"), simplemente se registrarán como fuente de información para evidenciar a futuro oportunidades de mejoramiento (la naturaleza de estas es diferente a las "No conformidades de producto y/o servicio").

#### Registro de las no conformidades

4.1.5. Los identificados como responsables en los cuadros anteriores (cuadros con información sobre opciones de control y acciones correspondientes - ver numeral 4.1.3), deberán registrar las no conformidades en el formato estandarizado para registro de novedades correspondiente al proceso misional específico. Ver formatos relacionados en el numeral 5 de este procedimiento "Documentos y registros de referencia".

#### 4.2. DESARROLLO

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Cargo)
1	Identificar el producto y/o servicio no conforme correspondiente al proceso misional específico. Ver listado GC-LI-04 "Matriz de Posibles No Conformidades" y el numeral 4.1.2. (Condiciones Generales).	Funcionario que ejecuta y/o controla el proceso asociado

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	GC-PR-04
		FECHA DE VIGENCIA:	08-08-16
	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	REVISION:	05
		PAGINA:	6 de 6

2	Tratar la no conformidad. Tomar las acciones apropiadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad. Estas acciones pueden estar encaminadas a eliminar la no conformidad (corrección), liberar el producto bajo concesión o simplemente impedir su liberación y uso originalmente previsto. Ver numerales 4.1.3. y 4.1.4. en “Condiciones Generales”.	Funcionario que ejecuta y/o controla el proceso asociado
3	Registrar la no conformidad y toda la información relativa a su naturaleza y tratamiento empleando el formato para registro de novedades (no conformidades) correspondiente al proceso misional específico. Ver numeral 5 “Documentos y registros de referencia”.	Funcionario que ejecuta y/o controla el proceso asociado
4	Revisar y analizar periódicamente las no conformidades detectadas y registradas para eliminar las causas de las mismas según su prioridad. Ver procedimiento GC-PR-03 “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”.	Responsable del proceso asociado

## 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

Formato ET-FO-02 Novedades de Emisión y Transmisión.

Formato PG-FO-08 Novedades de Programación - Programas.

Formato PG-FO-09 Novedades de Programación - Mensajes Publicitarios.

Formato PN-FO-09 Novedades de Producción.

Listado GC-LI-04 Matriz de Posibles No Conformidades.

Procedimiento GC-PR-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Carlos Patiño Velásquez C. Asesor Planeación y Calidad	Bianney Arias Quejada Jefe Oficina A. de Planeación	Bianney Arias Quejada Jefe Oficina A. de Planeación