

	PROCEDIMIENTO	Código: PR-SIG-009
	PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Versión: 2
		Fecha: 14/Oct/2021

1. OBJETIVO

Asegurar que los productos y/o servicios no conformes estén identificados y controlados en los procesos misionales, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE

Inicia desde identificar productos y/o servicios de los procesos misionales hasta presentar información consolidada para Revisión por la Dirección. Aplica para los productos y/o servicios no conformes generados por procesos misionales.

3. BASE LEGAL

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015.

4. DEFINICIONES

- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados, estos resultados se denominan productos y/o servicios.
- Producto y/o servicio (salidas): Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. Establecido dentro de la caracterización del proceso, corresponde al resultado que se genera del desarrollo de diferentes actividades.
- Cliente: A quien va dirigido el producto y/o servicio (usuario o beneficiario).
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Para formular una o varias acciones correctivas, es necesario previamente haber efectuado un análisis de las causas para identificar los motivos por los cuales se presentó el incumplimiento y como resultado de las causas, se formulan acciones para eliminarlas y evitar su recurrencia.
- Control Producto y/o Servicio (salida) No Conforme: Actividades que se realizan para corregir el error detectado en un Producto o Servicio (salida) y asegurar su adecuada disposición final, antes de ser entregado al cliente.
- Criterios de Aceptación: Definición y explicación de los criterios con cuales se realiza la aceptación del producto y/o servicio.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito previamente especificado y que fue evidenciado mediante ejercicios de verificación o control.
- Plan de mejoramiento: Es la herramienta mediante la cual se determinan y se asignan las tareas o acciones, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos para lograr un objetivo propuesto. En un plan de mejoramiento se define el qué, cómo, cuándo y quien realizará las acciones encaminadas a cumplir con un propósito. Las acciones correctivas o preventivas en su gran mayoría están compuestas por planes de mejoramiento.
- Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- Producto o servicio No conforme: Es el resultado de un proceso Misional que va dirigido al cliente externo, que no cumple con los requisitos establecidos, ya sea por el cliente, por la Ley o por la Agencia. Un producto o servicio no conforme siempre debe ser tratado con una corrección.
- Requisitos o atributos de calidad: Características con las que debe cumplir el producto y/o servicio, para que sea de conformidad con los requisitos bien sea del Cliente, legal, implícito o que determine la organización.
- Responsables: Definir el cargo del responsable de realizar el tratamiento de la salida no conforme, se puede indicar el rol para mayor orientación.
- Salida: Resultado de un proceso.
- Servicio: Resultado de un proceso de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- Tipos de Requisito: Se diferencia en requisitos del cliente, legales, de la organización, normativos y contractuales.
- Tratamiento: Cualquiera de las acciones tomadas para prevenir o corregir un problema y/o sus causas. Corrección, acción correctiva, acción preventiva o acción de mejora.
- Tratamientos y Controles Aplicables: Para el manejo de las salidas no conformes se pueden identificar una o más acciones y/o controles para tratar.
- Verificación: La verificación es una acción que alguien lleva a cabo con la misión de comprobar que algo o alguien son auténticos o que dicen y representan la verdad.

5. CONDICIONES ESPECIALES

Para determinar los productos y/o servicios, así como los atributos del mismo hay que tener en cuenta lo siguiente:

- . Caracterización del Proceso (Salidas).
- . Portafolio de bienes y/o servicios.
- . Atributos y/o características del servicio.
- . Procesos y procedimientos.
- . Documentos asociados a la prestación del servicio.
- . Normatividad asociada.
- . Políticas de Operación.
- . Análisis de Percepción del Cliente.
- . Riesgos del Proceso.
- . Otras.

Requisitos del cliente o población objetivo. Hace referencia a las necesidades y/o expectativas de quienes reciben los servicios de la Agencia. Estos requisitos en ningún caso deben ser contrarios a los requisitos establecidos en la normatividad que rige la misionalidad de la Agencia.

Requisitos normativos/legales. Está relacionado con los requisitos normativos y se tienen en cuenta las leyes, decretos, resoluciones y/o cualquier otro requisito legal que incida en la ejecución del proceso.

Requisitos del proceso. Para este ítem se tienen en cuenta los requisitos del proceso relacionados con los insumos del proceso y las determinaciones de la entidad (lineamientos de operación, circulares, decisiones directivas, entre otras).

Para la identificación de los productos no conformes se debe cotejar la información registrada en el formato F-SIG-007 Caracterización producto y/o servicio, donde cada proceso establece el producto o servicio a sus partes interesadas, así como sus características y criterios de aceptación.

El proceso debe definir el tratamiento a los productos o servicios no conformes identificados y consignarlos en el formato F-SIG-007 Caracterización producto y/o servicio, previo a la detección de cualquier salida no conforme.

El líder del Proceso Misional informará a la Oficina de Planeación cualquier modificación o actualización que se requiera de las características y/o requisitos de los productos y/o servicios no conformes.

A través del formato F-SIG-006 Seguimiento y control al producto y/o servicio No Conforme, se realiza el seguimiento al cumplimiento de los productos y/o servicios frente a los requisitos de calidad establecidos por cada proceso.

En caso de identificar un producto no conforme se deben implementar las formas de tratamiento en el formato F-SIG-007 Caracterización producto y/o servicio.

La Entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes con una o más de las siguientes maneras:

- . Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- . Devolución: Producto y/o servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega, que conlleva a una devolución durante o al final del proceso para el cumplimiento de dichas especificaciones.
- . Suspensión de provisión de productos y servicios: Detener temporalmente la prestación de un producto y/o servicio.
- . Información al cliente: Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.
- . Concesión: Autorización/acuerdo bilateral entre las partes para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme este debe someterse nuevamente a verificación para demostrar su conformidad con los requisitos de calidad.

Para el seguimiento al producto y/o servicio no conforme identificados se debe tener en cuenta lo siguiente:

- . El producto y/o servicio no conforme se podrá detectar durante las actividades previas o finales a la entrega de un producto y/o servicio.
- . El seguimiento al producto y/o servicio no conforme debe realizarse en intervalos planificados en la prestación del servicio que permita identificar las posibles afectaciones a lo cual el proceso realizara seguimiento mensual y en el formato F-SIG-006 Seguimiento y control al producto y/o servicio No Conforme.
- . El líder de cada Proceso Misional debe remitir semestralmente a la Oficina de Planeación el reporte consolidado del seguimiento al producto y/o servicio no conforme. Con este reporte se debe adjuntar el plan de mejoramiento que se diseñe para subsanar la causa generadora más frecuente.
- . La información que se remita es responsabilidad de cada líder de proceso quien debe garantizar la veracidad y confiabilidad de esta.
- . El líder del grupo SIG de la Oficina de Planeación revisará el reporte remitido por los procesos y si encuentra alguna inconsistencia o requiere aclaración de la información suministrada, lo devolverá con las observaciones respectivas. Se cargará

como tipo registro en el aplicativo ISOLUCION módulo Documentación.

. Cada proceso Misional registrará el plan de mejoramiento propuesto en el aplicativo ISOLUCION - Mejora - Producto No Conforme y será responsable de su ejecución. La Oficina de Planeación hará el respectivo seguimiento a este plan.

. La Oficina de Planeación presentará un informe consolidado sobre los resultados del seguimiento de los productos y/o servicios no conformes en Revisión por la Dirección.

. Se deben definir acciones correctivas necesarias para garantizar la conformidad de los productos y/o servicios que se hayan detectado como no conformes durante o después de la entrega a los usuarios para lo cual se debe tener en cuenta también el adecuado manejo de PQRSD asociados a estos productos.

6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar productos y/o servicios de los procesos misionales	Identificar los productos y/o servicios que genera la entidad, de acuerdo con la ejecución de sus procesos misionales.	Líderes y/o responsables de los procesos Profesionales de las áreas generadoras del producto o servicio	F-SIG-007 Caracterización producto y/o servicio
2	Identificar y registrar los requisitos	Identificar el responsable de verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables al producto y/o servicio generado por la entidad. Una vez establecidos los requisitos del producto y/o servicio, se analiza uno a uno y se determina quién es el responsable de validar que se cumpla el requisito, ya sea este un requisito de usuario, normativo o de proceso, ¿Cómo se va a realizar? ¿Cuándo se va a realizar?, ¿Cuáles son las evidencias? ¿Cuáles son las fuentes de identificación?, Controles y Criterios de Aceptación, entre otros Identificar y registrar los requisitos que aplican a la generación del producto o la prestación del servicio de la ADR. Para identificar los requisitos aplicables al producto y/o servicio se tienen en cuenta, entre otros: . Requisitos del cliente o población objetivo. . Requisitos normativos/legales. . Requisitos del proceso. Determinar las evidencias que soportan la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio. Para verificar cumplimiento de requisitos se utilizan, listas de chequeo, firmas, vistos buenos, registros en bases de datos, entre otros.	Líderes y/o responsables de los procesos Profesionales de las áreas generadoras del producto o servicio	F-SIG-007 Caracterización producto y/o servicio

		Definir las fuentes de identificación por el cual el trámite del producto y/o servicio se controla, a fin de no permitir su avance sin la toma de acciones que permitan dar cumplimiento a los requisitos. Establecer el punto de control objeto de seguimiento, a través de la definición de la tipología de la no conformidad y el responsable de llevarlo. Definir los criterios de aceptación por cada uno de los requisitos establecidos de la respectiva medición.		
3	Verificar la conformidad de Productos y/o Servicios generados por los procesos	Analizar la conformidad de las salidas, productos o servicios generados por los procesos en sus fases finales e intermedias, con base en las especificaciones técnicas previamente establecidas en los formatos de Criterios de calidad del producto y/o servicio correspondientes.	Profesionales de las áreas generadoras del producto o servicio	F-SIG-007 Caracterización producto y/o servicio
4	Identificar y registrar producto no conforme	Las salidas, productos o servicios No conformes detectados serán registrados en el formato Seguimiento al producto No Conforme: Realizar el registro del servicio no conforme. Se debe identificar la fecha, realizar una breve descripción del requisito que genera el servicio no conforme, redactar la corrección y/o acciones preventivas y/o correctivas, definir el responsable del tratamiento y nombrar el documento en donde se registran las acciones tomadas para subsanar el incumplimiento de los requisitos. Determinar la fecha del tratamiento, el responsable el impacto y la evidencia del tratamiento del servicio no conforme. En los casos en los que se presente una no conformidad diferente a las	Profesionales de las áreas generadoras del producto o servicio	F-SIG-006 Seguimiento y control al producto y/o servicio No Conforme

		consideradas previamente se debe registrar y describir en la opción otros. Si la salida, producto o servicio No conforme fue generado por la misma dependencia que lo ha detectado se debe continuar actividad N° 5. Si fue detectado por otra dependencia diferente a la responsable, se debe continuar actividad N° 6.		
5	Analizar caso específico	El Proceso responsable del producto y/o servicio analiza y determina el tratamiento a dar al producto identificado como no conforme.	Líderes y/o responsables de los procesos Profesionales de las áreas generadoras del producto o servicio	F-SIG-006 Seguimiento y control al producto y/o servicio No Conforme
6	Determinar tratamiento	Realizar la corrección o acciones establecidas en la Ficha Técnica para el tipo de No conformidad seleccionada. Una vez aplicada la corrección se procede a realizar nueva verificación de conformidad. (continúa la actividad 3) Cuando no es viable aplicar corrección, o cuando la corrección aplicada no permite alcanzar total cumplimiento de requisitos, la salida, producto o servicio no conforme ser: a) Anulado, b) Desechado o descartado, c) Aceptado por el cliente, solo bajo su previa concesión. d) Reclasificado.	Profesionales de las áreas generadoras del producto o servicio	F-SIG-006 Seguimiento y control al producto y/o servicio No Conforme
7	Consolidar información	El proceso realizará seguimiento mensual y en el formato F-SIG-006 Seguimiento y control al producto y/o servicio No Conforme, donde reporta el total de servicios solicitados, servicios prestados, servicios conformes, no conformes, el nivel de conformidad y no conformidad. Cada dependencia debe hacer un análisis mensual de las tendencias que muestran los datos registrados, de todos los casos de salidas, productos o servicios No conformes detectados en el último mes, según la información registrada en el formato F-SIG-006 Seguimiento y control al	Profesionales de las áreas generadoras del producto o servicio	F-SIG-006 Seguimiento y control al producto y/o servicio No Conforme y Correo electrónico entrega de la información

		producto y/o servicio No Conforme y semestralmente deberán informar por correo a la Oficina de Planeación la identificación de producto no conforme que se haya presentado en el periodo		
8	Reportar estadísticas	El líder de cada Proceso Misional debe remitir semestralmente a la Oficina de Planeación el reporte consolidado del seguimiento al producto y/o servicio no conforme. Con este reporte se debe adjuntar el plan de mejoramiento que se diseñe para subsanar la causa generadora más frecuente. La Oficina de Planeación revisará el reporte remitido por los procesos y si encuentra alguna inconsistencia o requiere aclaración de la información suministrada, lo devolverá con las observaciones respectivas.	Líderes y/o responsables de los procesos	Consolidado del seguimiento de producto y/o servicio no conforme Plan de mejoramiento propuesto Correo electrónico
9	Registrar el Plan de Mejoramiento en ISOLUCION	Cada proceso Misional registrará el plan de mejoramiento propuesto en el aplicativo ISOLUCION - Mejora - Producto No Conforme y será responsable de su ejecución. La Oficina de Planeación hará el respectivo seguimiento a este plan.	Profesionales de las áreas generadoras del producto o servicio	Aplicativo ISOLUCION
10	Presentar información consolidada	La Oficina de Planeación pone a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la información consolidada sobre los resultados del seguimiento de los productos y/o servicios no conformes en Revisión por la Dirección para que se definan las políticas para mejorar o mitigar la Gestión del Producto y/o Servicio No Conforme	Jefe Oficina de Planeación	Informe para revisión por la Dirección Acta del Comité

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	05/Nov/2020	Creación de documento nuevo
2	19/Oct/2021	Teniendo en cuenta el plan de mejoramiento de la auditoria de Control Interno, se agrego un control en la actividad 7

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

Nombre: Nancy Mejia Ladino
Cargo: Gestor
Fecha: 14/Oct/2021

Nombre: Wendy Nirvana Tovar Rojas
Cargo: 2.2. Oficina de Planeación
Fecha: 14/Oct/2021

Nombre: Felipe Enrique Guerra Olivella
Cargo: Jefe Oficina de Planeación
Fecha: 19/Oct/2021

COPIA CONTROLADA