
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/05/15</p> <p>Página: 1 de 6</p>	

1. OBJETIVO:

Definir los parámetros para identificar, controlar y dar tratamiento a los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional al cliente externo.

2. ALCANCE:

Desde la identificación de los productos y/o servicios de los procesos misionales no conformes hasta el control y seguimiento generado por el mismo.

3. BASE LEGAL:

- NTCGP 1000:2009

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

ACCION CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

CAPACIDAD: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumpla con los requisitos para ese producto.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito

CORRECCION: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DEFECTO: Incumplimiento de un requisito asociado a su uso previsto o especificado

LIBERACION: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito



PRODUCTO: Resultado de un proceso

Existen cuatro categorías genéricas de productos:

- servicios (por ejemplo, transporte);
- Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario);
- hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);
- Materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

RECLASIFICACION: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales

REPARACION: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/05/15</p> <p>Página: 2 de 6</p>	

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

REVISION: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

5. CONDICIONES GENERALES

El producto/servicio no conforme está orientado a detectar el incumplimiento de los requisitos establecidos en el servicio ofrecido por la Alcaldía de Ibagué y que es detectado por la entidad, antes que sea entregado al cliente o usuario final, es decir, se identifica antes que se presente la queja.

Los medios utilizados para detectar productos/servicios no conformes que permitirá llevar a cabo acciones correctivas son, entre otros:

- Problemas repetitivos de servicio no conforme.
- Mediciones que demuestren que los procesos del Sistema Integrado de Gestión han estado a punto de salirse de control.
- Resultados de Auditorías internas o externas de calidad.
- Resultados del análisis de datos.
- Resultados de las revisiones por la dirección.
- Resultados de auto evaluaciones.



Las acciones correctivas o preventivas que se tomen, deberán incluir la secuencia de actividades, fechas de cumplimiento, el responsable de ejecución y deberán registrarse en el formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, junto con el resultado del seguimiento de dichas acciones.

Cuando el producto/servicio no conforme ha sido liberado y es detectado por el cliente externo, se considera una queja y se gestiona de acuerdo con lo establecido por el procedimiento Atención de PQRS.

Para establecer los controles y responsables del producto/servicio no conforme se utilizará el formato Matriz de identificación de producto/servicio no conforme.

5.1 IDENTIFICAR EL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

El producto/servicio no conforme se identifica a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del usuario. Este puede presentarse antes o en la prestación del servicio.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/05/15</p> <p>Página: 3 de 6</p>	

Las fuentes de producto/servicio no conforme son:

- Seguimiento de actividades en los procesos
- Desarrollo de planes y programas
- Incumplimiento de cronogramas de proyectos
- Incumplimiento de requisitos de selección de procesos
- Incumplimiento de términos de trámites acorde a hojas de vida de los mismos



5.2 TRATAMIENTO DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

Los productos y/o servicios no conformes que se detecten deben ser tratados por los integrantes del proceso y registrarlos en el formato Registro y Control Producto/Servicio No Conforme.

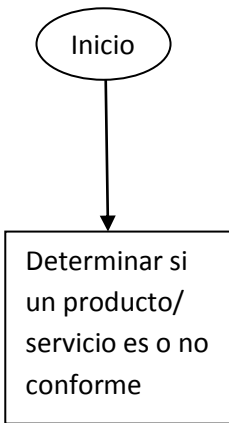
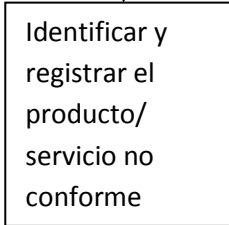
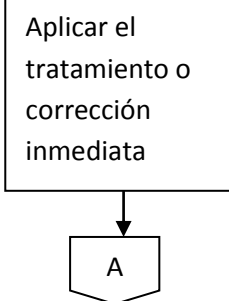
El tratamiento puede ser con la aplicación de una acción inmediata (corrección) o de concesión (con la autorización para entregar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos), así mismo indicar la fecha y los responsables del tratamiento y la verificación.



Los integrantes del proceso analizarán si se requiere tomar una acción correctiva, de acuerdo a la repetición del producto y/o servicio no conforme.

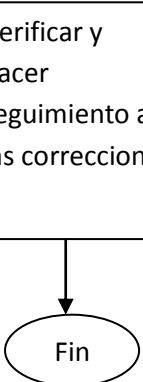
Se pueden generar acciones preventivas, con el fin de evitar la ocurrencia de no conformidades potenciales.



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/05/15</p> <p>Página: 4 de 6</p>	

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
Determinar si un producto/servicio es o no conforme mediante comparación del producto final con las características para el mismo. El posible producto/servicio no conforme, así como los controles a aplicar y los responsables, se describen en el formato Matriz de identificación de producto/servicio no conforme.	Responsables de procesos	Analizar la calidad del servicio	Matriz de Identificación de Servicio/Producto No Conforme	
Identificar y registrar el producto/servicio no conforme en el desarrollo del proceso misional, se informa al responsable del proceso y se registra en el formato Tratamiento de producto/servicio no conforme.	Servidor público que detecta el producto/servicio no conforme		Formato Tratamiento de producto/servicio no conforme.	
Aplicar el tratamiento o corrección inmediata de acuerdo con los estipulado en el formato Matriz de identificación de servicio y/o producto no conforme y se registra en el	Servidor público que detecta el producto/servicio no conforme	Aplicar tratamiento al producto y/o servicio no conforme	Matriz de identificación de servicio y/o Producto no conforme	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/05/15</p> <p>Página: 5 de 6</p>	

<p>formato Tratamiento de producto/servicio no conforme. Si el producto/servicio no conforme detectado no se encuentra establecido en la Matriz de identificación de producto/servicio no conforme, se informa al responsable del proceso para su actualización.</p> <p>Para los productos/servicios no conformes repetitivos se debe aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, para evitar su recurrencia.</p>				
<p>Verificar y hacer seguimiento a la Corrección según las medidas tomadas para eliminar la no conformidad. Si las acciones tomadas fueron eficaces, el producto/servicio no conforme corregido se somete a una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.</p>	<p>Responsables de los procesos misionales</p>	<p>Seguimiento a la Corrección</p>	<p>Tratamiento de producto/servicio no conforme.</p>	

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION	Código: PRO-SIG-05	
	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Versión: 03 Fecha: 2019/05/15 Página: 6 de 6	

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera Versión SIGAMI
02	2018/07/30	Se cambia nombre de proceso
03	2019/05/15	Se actualiza cambio en el nombre del proceso de acuerdo al nuevo mapa de proceso

Revisó	Aprobó
NOMBRE: SANDERSON CRUZ T, Liliana Inés Lamprea CARGO: Contratistas	NOMBRE: HECTOR EUGENIO CERVERA CARGO: Secretario de Planeación