|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **OBJETIVO** | | | | | |
| establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado tratamiento y control de los servicios o productos que no cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. | | | | | |
| 1. **ALCANCE** | | | | | |
| Este procedimiento inicia con la identificación del producto y/o servicio no conforme, contempla las actividades de seguimiento, control y tratamiento del producto y/o servicio no conforme, finaliza con el archivo de los documentos. | | | | | |
| 1. **DEFINICIONES** | | | | | |
| **ACCIÓN CORRECTIVA** | | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. | | | |
| **REQUISITO** | | Necesidad o expectativa establecida, general implícita u obligada. | | | |
| **ACCIÓN PREVENTIVA** | | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. | | | |
| **AUDITORÍA INTERNA** | | Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría | | | |
| **CORRECCIÓN** | | Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. | | | |
| **MEJORA CONTINUA** | | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. | | | |
| **EFICIENCIA** | | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. | | | |
| **EFECTIVIDAD** | | Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría | | | |
| **EFICACIA** | | Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. | | | |
| 1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD** | | | | | |
| Ley 87 de 1993: “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”. | | | | | |
| Decreto 1499 del 2017 “por medio del cual se modifica el decreto 1083 del 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 del 2015. | | | | | |
| NTCISO 9001:2015: Norma Internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| Resolución 21 del 21 de Junio de 2014 “por medio de la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Calidad” | | | | | |
| 1. **RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO** | | | | | |
| Responsable de cada proceso (Todas las Áreas ) | | | | | |
| 1. **RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS** | | | | | |
| EST-PIC-PC-004-FM-001 Formato Matriz de Producto o Servicio no conforme  EST-PIC-PC-004-FM-002 Formato Relación de Producto y/o servicio no conforme. | | | | | |
| 1. **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | | |
| **No.** | **Descripción de la actividad** | | **Responsable** | | **Punto de control y/o Registros** |
| **Área** | **Cargo** |
| 1 | **Identificar el producto y/o servicio no conforme:**  Detectar el servicio/producto no conforme, teniendo en cuenta la matriz de producto no conforme EST-PIC-PC-004-FM-001. | | Todas las Areas | Responsables de cada Proceso | EST-PIC-PC-004-FM-001 Formato Matriz de Producto o Servicio no conforme |
| 2 | **Registrar los SNC**  Una vez identificados los productos o servicios no conformes se debe registrar en el formato relación de productos y/o servicios. EST-PIC-PC-004-FM-002.  Se debe Registrar y describir la fecha del SNC, descripción del servicio y el proceso que afecta y las correcciones que se deban implementar. | | Todas las Areas | Responsables de cada Proceso | EST-PIC-PC-004-FM-001 Formato Relación de Producto y/o servicio no conforme. |
| 3 | **Definir acciones correctivas y preventivas**:  Si el producto o servicio no conforme es reiterativo o afecta la calidad del servicio se deben definir la(s) accione(s) correctiva(s) que logren mitigar la causa o causas del Producto y/o servicio no conforme. Identificado, o las acciones preventivas o correctivas que evitarán la ocurrencia.  **Nota:** Definir el responsable del tratamiento del servicio/producto no conforme identificado y comunicarle la tarea que debe ejecutar. | | Todas las Áreas | Responsables de cada Proceso | **Punto de control:** Se deben incluir todas las actividades que permitan mitigar las causas del Producto y/o servicio no conforme.  EST-PIC-PC-004-FM-001 Formato Matriz de Producto o Servicio no conforme  Oficio o Correo Electrónico. |
| 4 | **Implementar las acciones correctivas o preventivas:**  Una vez detectado y registrado el  producto/servicio no conforme, se inicia su aplicación de acuerdo con lo  Estipulado en el formato EST-PIC-PC-006-FM-005 Seguimiento a Acciones Correctivas y Preventivas.  **Nota:** se debe realizar la descripción del tratamiento ejecutado del servicio/producto no conforme detectado. | | Todas las Areas | Responsables de cada Proceso |  |
| 5 | **Hacer seguimiento**:  Se debe hacer seguimiento en cada una de las Áreas donde se identificó el Producto y/o Servicio no conforme, con el fin de validar que las acciones tomadas fueron eficaces y eficientes.  **Nota**: Verificar que el producto y/o servicio corregido, cumple con los requisitos de conformidad. | | Todas las Areas | Responsables de cada Proceso |  |
|  | **¿Se corrigió el Producto y/o Servicio no Conforme?**  Si: Continúe con la siguiente actividad.  No: Devolverse a la actividad N° 1**.** | |  |  |  |
| 6 | **Archivar documentos:**  Se archivan los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento de acuerdo con los lineamientos de archivo y tablas de retención documental. | | Todas las Areas | Responsables de cada Proceso |  |
| 1. **DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO** | | | | | |
|  | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | |
| **Fecha** | **Versión** | **Tipo de Cambio** |
| 28/11/2014 | 01 | Se crea documento |
| 17/04/2015 | 02 | Se modifican las actividades del procedimiento. |
| 28/11/2018 | 03 | Actualización normatividad vigente y revisión de las actividades del procedimiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisó por:** | **Aprobó por:** | **Adoptó por:** |
|  |  |  |  |
| Nombre: Leonardo Nuñez | Nombre: Juan Carlos Mendoza | Nombre: Azucena Villamil Villamil | Nombre: Juan Carlos Mendoza |
| Cargo: ASESOR CAYG | Cargo: Director | Cargo: Profesional Universitaria | Cargo: Director |