

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTION DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		
	CÓDIGO: EST-PIC-PC-004	VERSIÓN: 04	FECHA: 10/07/2023
			Página 1 de 4

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.

2. 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.

3. 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.

4. 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"

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTION DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO: EST-PIC-PC-004	VERSIÓN: 04	FECHA: 10/07/2023	Página 2 de 4

5. Responsable del procedimiento

Responsable de cada proceso (Todas las Áreas)

6. Relación de formatos y anexos

EST-PIC-PC-004-FM-001 MATRIZ DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME.

EST-PIC-PC-004-FM-002 REGISTRO DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME.

7. 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.	Todas las Áreas	Responsables de cada Proceso	EST-PIC-PC-004-FM-001 MATRIZ DE SERVICIO O PRODUCTO 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. 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 Áreas	Responsables de cada Proceso	EST-PIC-PC-004-FM-002 REGISTRO DE SERVICIO O PRODUCTO 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.	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-002 REGISTRO DE

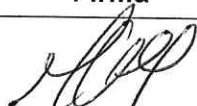
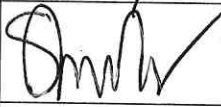
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTION DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO: EST-PIC-PC-004	VERSIÓN: 04	FECHA: 10/07/2023	Página 3 de 4

	Nota: Definir el responsable del tratamiento del servicio/producto no conforme identificado y comunicarle la tarea que debe ejecutar.			SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME.
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. Nota: se debe realizar la descripción del tratamiento ejecutado del servicio/producto no conforme detectado.	Todas las Áreas	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 Áreas	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° 3.			

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTION DE CALIDAD			
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO: EST-PIC-PC-004	VERSIÓN: 04	FECHA: 10/07/2023	Página 4 de 4

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 Áreas	Responsables de cada Proceso	
---	--	-----------------	------------------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
28/11/2014	01	Se crea documento
28/11/2018	02	Se modifican las actividades del procedimiento.
06/05/2022	03	Actualización normatividad vigente y revisión de las actividades del procedimiento
10/07/2023	04	Se modifican el procedimiento y se menciona un nuevo formato.

CONTROL DE EMISIÓN			
Responsable	Nombres y Apellidos	Firma	Cargo
Elaboró:	Miguel Ricardo Quiroga		Responsable SGC (OPS)
Aprobó:	Shirley Jiménez		Profesional Universitario
Adopto:	Héctor Moncada		Director Ejecutivo