


**FORMATO PROCEDIMIENTOS**

	<b>Proceso:</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACION</b>	<b>Código:</b>	SEC-PD-05
	<b>Procedimiento:</b>	<b>CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b>	4.0
			<b>Fecha Aprobación:</b>	15/10/2011
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2009
			<b>Página:</b>	1 de 2

**Firma de Autorizaciones**

ELABORO		REVISO		APROBO	
<b>Nombre(s):</b>	Omar E Hänggi Valoyes	<b>Nombre(s):</b>	Omar E Hänggi Valoyes	<b>Nombre(s):</b>	Luis Alejandro Galindo Torres
<b>Firma(s)</b>		<b>Firma(s)</b>		<b>Firma(s)</b>	
<b>Cargo(s)</b>	Profesional Universitario OAP	<b>Cargo(s)</b>	Profesional Universitario OAP	<b>Cargo(s)</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Control de Cambios**

Fecha	Versión	Descripción
15/10/2011	2.1	Creación del procedimiento
04/12/2014	3.0	Actualización del formato para la identificación del procedimiento
14/04/2015	4.0	Actualización cambio de formato

**1. Objetivo**

Identificar, controlar y adelantar el seguimiento a los productos y/o servicios identificados como no conformes de acuerdo con los requisitos establecidos, para prevenir su uso o entrega no intencionados.

**2. Alcance**

El procedimiento inicia con la identificación del producto y/o servicio no conforme a través del uso del módulo PNC, SIG Autoamanzado hasta la presentación de acciones correctivas, preventivas y administrativas el cual aplica a todos los procesos identificados y publicados en el SIG Automatizado.

**3. Normatividad**


**Ver Normograma en Módulo Documentos / Normograma del aplicativo SIG Automatizado**

**4. Documentos de Referencia**

Documentos Externos	Documentos Internos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma NTC-ISO 9001:2008                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Calidad</li> </ul> </li> <li>• Norma NTCGP 1000:2009</li> <li>• Norma NTC ISO 14001:2004</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes Operativos de Acción (POA)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos y metas de Entidad                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablero de Indicadores</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Manual del Sistema Integrado de Gestión</li> </ul>

<b>5. Definiciones</b>	
<b>Acción correctiva:</b> Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.	
<b>Acción Preventiva:</b> Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.	
<b>Conformidad:</b> Cumplimiento de un requisito.	
<b>Concesión:</b> Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.	
<b>Corrección:</b> Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.	
<b>Defecto:</b> Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado	
<b>Desecho:</b> Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.	
<b>Liberación:</b> Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso	
<b>No conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito.	
<b>Permiso de desviación:</b> Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización	
<b>Producto y/o servicio:</b> Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. NOTA En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a: a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio	
<b>Reclasificación:</b> Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.	
<b>Reparación:</b> Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista	
<b>Reproceso:</b> Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos	
<b>Requisito:</b> Necesidad o expectativa, generalmente implícita.	
<b>Servicio:</b> Resultados de un procedimiento, proceso conjunto de procesos.	
<b>Servicio No Conforme:</b> Es aquel servicio que incumple alguno o varios de los requisitos establecidos o acordados.	
<b>6. Políticas de Operación</b>	
<b>General del Procedimiento</b>	La identificación de productos y/o servicios no conformes deberá llevarse a cabo ingresando al SIG Automatizado, módulo PNC, siguiendo los pasos específicos identificados en el módulo destinado para tal fin, esto le permitirá a la entidad generar trazabilidad en el control de las acciones de correctivas y generar el tratamiento respectivo de acuerdo a la parametrización realizada en el sistema.
<b>7. Tiempo del Procedimiento</b>	
La ejecución del procedimiento depende de la complejidad del producto y/o servicio no conforme identificado, así mismo del tipo de tratamiento que sea seleccionado por lo tanto la ejecución del procedimiento es de 5 a 10 días hábiles en promedio.	


**FORMATO PROCEDIMIENTOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<b>Proceso:</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACION</b>	<b>Código:</b>	SEC-PD-05
	<b>Procedimiento:</b>	CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	<b>Versión:</b>	4.0
			<b>Fecha Aprobación:</b>	15/10/2011
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2009
			<b>Página:</b>	1 de 1

**9. Descripción del Procedimiento**

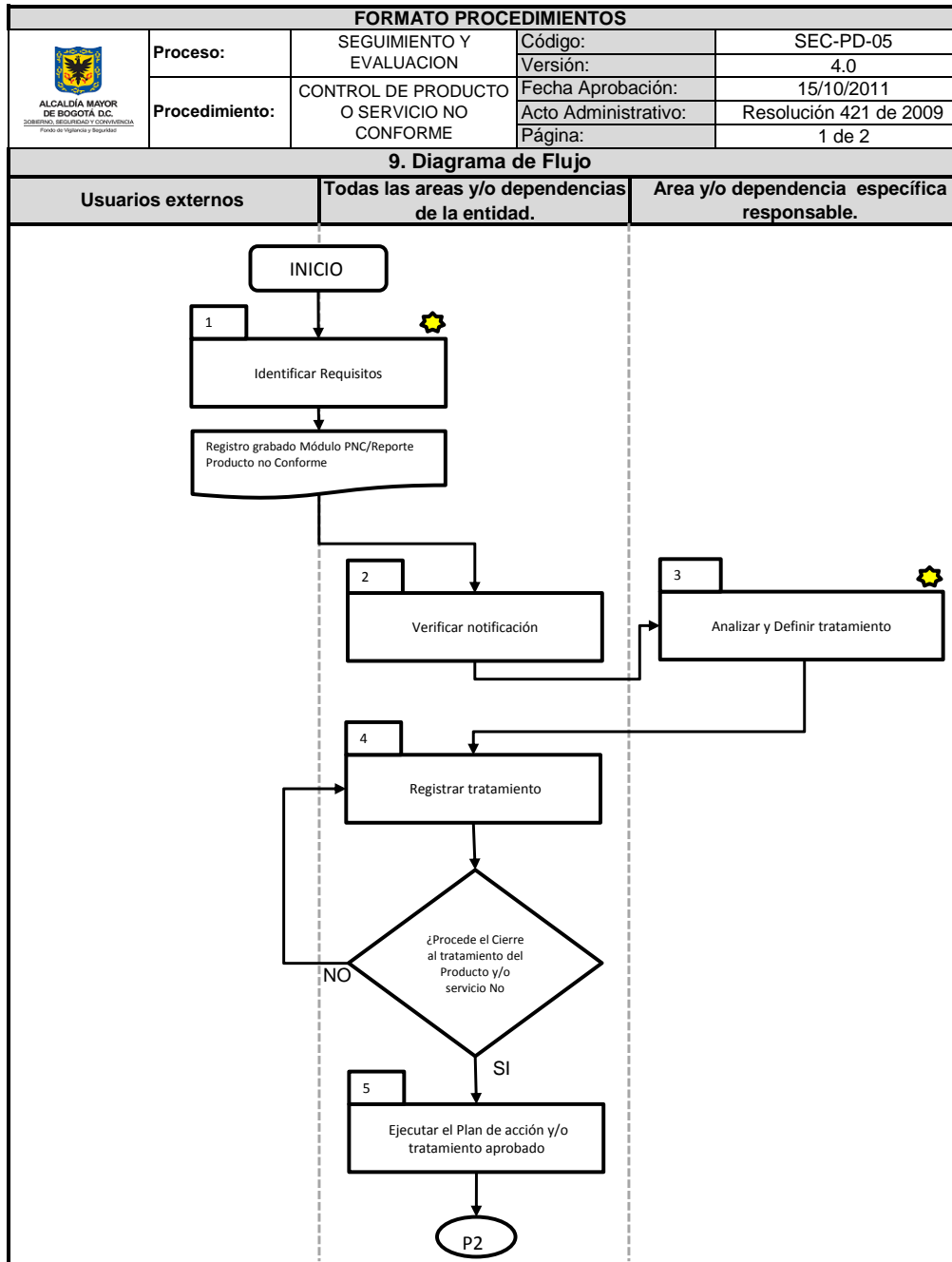
No.	Entrada (Insumo)	Actividad	Descripción de la actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
		<b>Inicio</b>					
1	Reporte Prod y/o servicio no conforme - Módulo PNC SIG Automatizado / Reporte Producto no Conforme.	Identificar Requisitos	Identifique los requisitos de conformidad con el servicio	Todas las áreas y/o dependencias de la entidad.  Usuarios externos	Persona que identifica el producto o servicio no conforme  Líder del proceso donde se identifica el producto o servicio no conforme	Registro del producto y/o servicio	Registro grabado Módulo PNC/Reporte Producto no Conforme
2	Notificación registro grabado Módulo PNC/Reporte Producto no Conforme	Verificar notificación	Verificar en el acceso directo del Sistema la notificación del reporte del Producto y/o Servicio no conforme	Todas las áreas y/o dependencias de la entidad.	Líder del proceso donde se identifica el producto o servicio no conforme		
3	Notificación registro grabado Módulo PNC/Reporte Producto no Conforme	Analizar y Definir tratamiento	El líder del proceso registrado en el SIG Automatizado y/o quien se defina como competente para autorizar o determinar las correcciones debe analizar la situación particular presentada y definir el tratamiento adecuado, teniendo en cuenta los parámetros definidos en la tabla de la notificación recibida a través del módulo PNC SIG Automatizado.	Area y/o dependencia específica responsable.	Líder del proceso donde se identifica el producto o servicio no conforme	Notificación Módulo PNC.	
4		Registrar tratamiento	El líder del proceso registrado en el SIG Automatizado y/o quien se defina como competente para registrar el tratamiento esto implica: - Seleccionar el tipo de tratamiento - Descripción del tratamiento - Asignar el responsable del tratamiento - Seleccionar la necesidad de realizar concesión - Tipo de acción - Soportes	Todas las áreas y/o dependencias de la entidad.	Líder del proceso donde se identifica el producto o servicio no conforme		
		Es aprobado el tratamiento?	No, Devolver para corrección al paso No.4  Si, Aprobar ir al paso No.5	Todas las áreas y/o dependencias de la entidad.	Líder del proceso donde se identifica el producto o servicio no conforme	SIG Automatizado Módulo PNC	Remisión de Notificación automática al responsable del tratamiento Seleccionado del tratamiento
5		Ejecutar el Plan de acción y/o tratamiento aprobado	Adelantar la ejecución del procedimiento SEC-PD-006 Acciones correctivas y preventivas	Todas las áreas y/o dependencias de la entidad.	Líder del proceso donde se identifica el producto o servicio no conforme		
6	Notificación automática al responsable del tratamiento Seleccionado del tratamiento  SIG Automatizado Módulo PNC	Verificar la eficacia del tratamiento	La persona definida como competente para autorizar o determinar las correcciones deberá verificar la eficacia en el tratamiento de los servicios no conformes con el fin de demostrar su conformidad con los requisitos establecidos.	Todas las áreas y/o dependencias de la entidad.	Subgerente o Jefe de Oficina (Según proceso responsable del no conforme)  Jefe Oficina de Control Interno	SIG Automatizado Módulo PNC	Notificación al responsable del cierre al tratamiento planteado.
7	Notificación al responsable del cierre al tratamiento planteado.	Validar Información de cierre	El responsable del cierre debe visualizar la información que fue ingresada por el líder del proceso para el tratamiento y adicional a ello se desplegarán los campos para que el responsable pueda ingresar la información del cierre.	Todas las áreas y/o dependencias de la entidad.	Subgerente, Directores o Jefe de Oficina (Según proceso responsable del cierre del producto y/o servicio no conforme)  Jefe Oficina de Control Interno	Revisión previa SIG Automatizado - Módulo PNC	Notificación al Líder del Proceso a través del SIG Automatizado para validación de la información del Cierre.

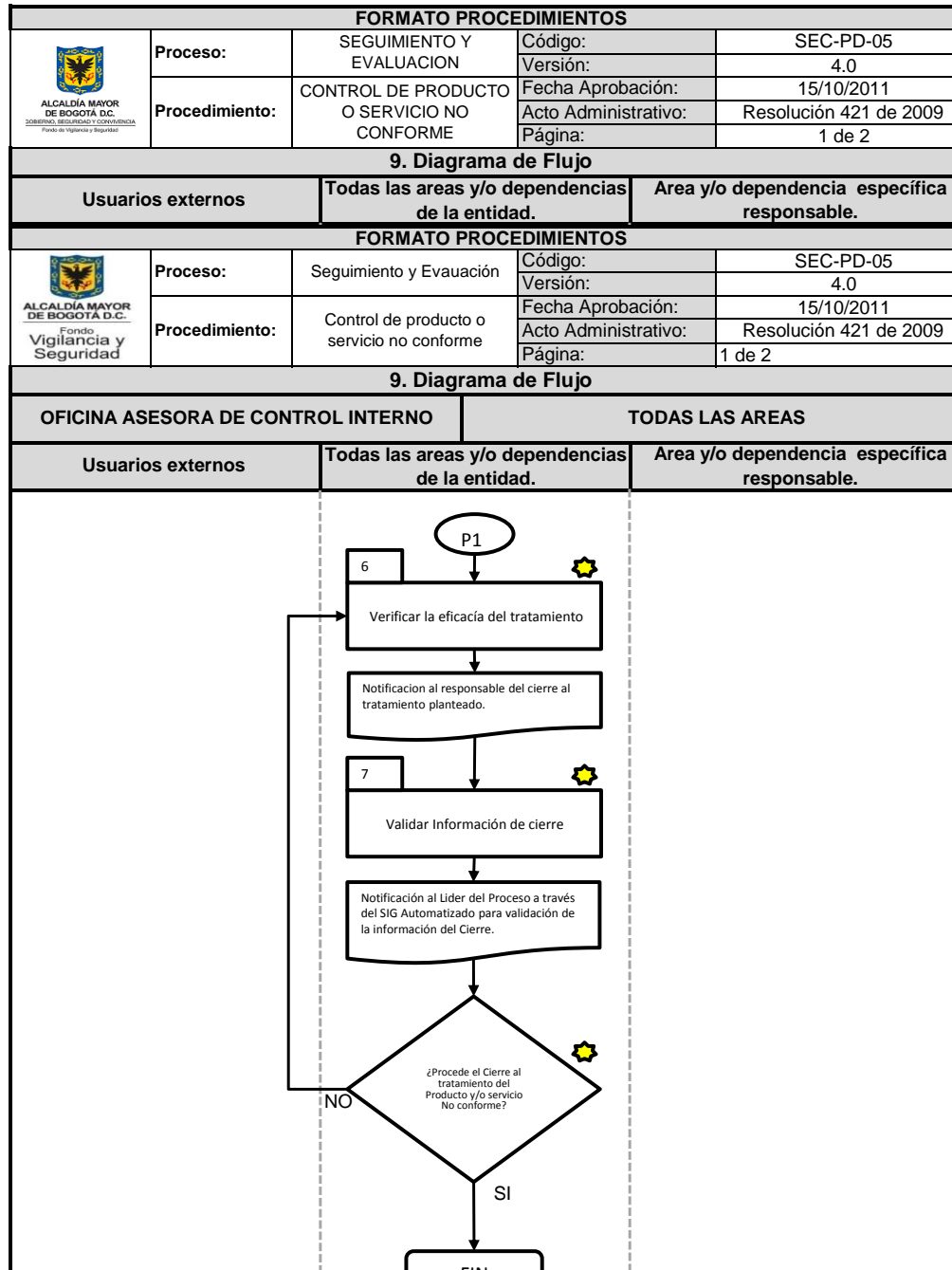
**FORMATO PROCEDIMIENTOS**


	<b>Proceso:</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACION</b>	<b>Código:</b>	SEC-PD-05
	<b>Procedimiento:</b>	CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	<b>Versión:</b>	4.0
			<b>Fecha Aprobación:</b>	15/10/2011
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2009
			<b>Página:</b>	1 de 1

**9. Descripción del Procedimiento**

No.	Entrada (Insumo)	Actividad	Descripción de la actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
		Procede el Cierre al tratamiento del Producto y/o servicio No conforme?	No, Devolver para corrección al paso No. 6  Si, Aprobar ir al paso No.9	Todas las areas y/o dependencias de la entidad	Lider Operativo de Proceso respectivo.	SIG Automatizado Módulo PNC / menú de validación	Aviso de finalización de la transacción realizada
			<b>FIN</b>				





FORMATO PROCEDIMIENTOS				
 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SISTEMAS, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</small>	<b>Proceso:</b>	SEGUIMIENTO Y EVALUACION	<b>Código:</b>	SEC-PD-05
	<b>Procedimiento:</b>	CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	<b>Versión:</b>	4.0
			<b>Fecha Aprobación:</b>	15/10/2011
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2009
			<b>Página:</b>	1 de 2
9. Diagrama de Flujo				
Usuarios externos	Todas las areas y/o dependencias de la entidad.		Area y/o dependencia específica responsable.	
	FIN			