

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Tratamiento de producto o servicio no conforme.</b>	<b>Código:</b> E-PR-016	<b>Versión: 02</b> Marzo 08 de 2017
<b>OBJETIVO:</b>	Identificar, controlar y prevenir el uso o entrega no intencionados de un producto o servicio que no cumple con las características establecidas.		
<b>ALCANCE</b>	El procedimiento inicia desde la identificación del producto o servicio, los clientes de los mismos y las características que deben cumplir el producto o servicio identificados, pasando por el registro de los casos en los cuales se incumplieron dichas características, hasta el análisis de los datos respectivos y la generación de acciones (correctivas, preventivas y/o de mejora) si hay lugar a ellas.		
<b>RESPONSABLE:</b>	Asesor con funciones de planeación y todos los procesos.		
<b>PROCESO ASOCIADO:</b>	Direccionamiento Estratégico y Planeación.		

No.	ACTIVIDAD	TAREA	AUTOCONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Identificar el producto o servicio que se genera en cada proceso, los clientes de los mismos y las características que deben cumplir el producto o servicio identificados	1. Presentar una propuesta de portafolio de productos/servicios, clientes y características.	N.A.	Grupo de calidad	Propuesta de portafolio de productos/servicios, clientes y características.	Dos meses
		2. Aprobar el portafolio de productos/servicios, clientes y características.	N.A.	Asesor con funciones de planeación y todos los líderes de proceso.	Portafolio de productos/servicios, clientes y características aprobado.	
		3. Aprobar la metodología para la formulación del portafolio de productos/servicios, clientes y características. El servicio no conforme se da también por PQRS, Atención directa de clientes (a través de medios como teléfono, mail, en persona, etc).	N.A.	Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Acta de Comité con aprobación de la metodología.	
		4. Socializar el portafolio de productos/servicios, clientes y características y del mecanismo de diligenciamiento del formato para Producto/ Servicio No Conforme con el cual se registra el producto o servicio no conforme.	N.A.	Asesor con funciones de planeación y todos los procesos.	Listas de asistencia.	
2	Implementar el mecanismo de registro del producto o servicio no conforme	Usar el formato para Producto/ Servicio No Conforme, para registrar el servicio no conforme desde el momento en que se identifica hasta el tratamiento y cierre del mismo.	N.A.	Asesor con funciones de planeación y todos los procesos.	Formato para Producto/ Servicio No Conforme.	En la semana siguiente a la identificación del producto no conforme.
		1. Identificar el producto o servicio no conforme, entre otras, por las siguientes vías: por insatisfacción de un cliente manifestada en una encuesta de satisfacción, por insatisfacción de un cliente manifestada en una queja o reclamo, porque no se cumplió con metas internas propuestas, porque se generaron reprocesos que llevan a la insatisfacción de los clientes de la Agencia.	Determinar el requisito que se incumple	Servidores públicos de todos los procesos de APC-Colombia	N.A.	Se hace en forma permanente según la fuente.

<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Tratamiento de producto o servicio no conforme.</b>			<b>Código:</b> E-PR-016	<b>Versión: 02</b> <b>Marzo 08 de 2017</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Identificar, controlar y prevenir el uso o entrega no intencionados de un producto o servicio que no cumple con las características establecidas.					
<b>ALCANCE</b>	El procedimiento inicia desde la identificación del producto o servicio, los clientes de los mismos y las características que deben cumplir el producto o servicio identificados, pasando por el registro de los casos en los cuales se incumplieron dichas características, hasta el análisis de los datos respectivos y la generación de acciones (correctivas, preventivas y/o de mejora) si hay lugar a ellas.					
<b>RESPONSABLE:</b>	Asesor con funciones de planeación y todos los procesos.					
<b>PROCESO ASOCIADO:</b>	Direccionamiento Estratégico y Planeación.					
3	Identificar y registrar el producto o servicio no conforme	2. Identificar la fuente de la detección, como las siguientes: encuesta de satisfacción, evaluación de percepción, queja o reclamo, incumplimiento de metas internas propuestas, reprocesos.	Si es PQRS, ir a procedimiento de Atención Ciudadano PQRS (A-PR-005). Si es un elemento de la estrategia de atención al ciudadano, ir a Estrategia Atención Ciudadana (A-OT-007). Si es otra fuente, ir a tarea 3 de la actividad 3.	Líder de proceso	Ver registros del procedimiento de Atención Ciudadano PQRS (A-PR-005)	Ver tiempos del procedimiento de Atención Ciudadano PQRS (A-PR-005)
		3. Registrar el producto o servicio no conforme en el formato respectivo.	N.A.	Servidores públicos de todos los procesos de APC-Colombia	Formato para Producto/ Servicio No Conforme diligenciado	Una semana a partir de la identificación de la situación
4	Hacer análisis de datos provenientes del registro del producto o servicio no conforme	Analizar casos reiterativos, evaluar posibles acciones. Sin importar si se levanta un plan de mejoramiento o no, cada producto o servicio no conforme debe tener un análisis de causas que debe estar registrado una ayuda de memoria de una reunión o un acta formal.	Si requiere plan de mejoramiento ir a la actividad 5, de lo contrario volver a la actividad 3 para registrar nuevos casos.	Líder del proceso. Profesional con funciones de calidad.	Acta, ayuda de memoria, documento de análisis o lista de asistencia. Planes de mejoramiento.	Hacer un corte cada tres meses.
5	Formular acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	1. Diligenciar el formato C-FO-001 Plan Mejoramiento o el mecanismo que lo sustituya, si hay lugar al plan, y remitir a Control Interno. Dejar copia o evidencia de remisión en Planeación- Calidad.	Se adelanta procedimiento de Planes Mejoramiento (C-PR-001)	Líder del proceso	Acciones preventivas, correctivas y/o de mejora	En los 3 días siguientes al corte.
		2. Definir acciones para eliminar la no conformidad detectada. (Corrección)	N.A.	Líder del proceso	Formato C-FO-001 Plan Mejoramiento o el mecanismo que lo sustituya	Inmediatamente se detecta el producto/ servicio no conforme.
		3. Definir acciones para eliminar la causa de la no conformidad potencial. (Acción preventiva) si del análisis realizado se detecta la potencialidad de un no conforme.	N.A.	Líder del proceso	Formato C-FO-001 Plan Mejoramiento o el mecanismo que lo sustituya	Inmediatamente se detecta el producto/ servicio no conforme.
		4. Definir acciones para eliminar la causa de la no conformidad real. (Acción correctiva).	N.A.	Líder del proceso	Formato C-FO-001 Plan Mejoramiento o el mecanismo que lo sustituya	En los 10 días siguientes a la identificación de la no conformidad
		5. Definir la concesión cuando sea aplicable.	N.A.	Líder del proceso	Formato para Producto/ Servicio No Conforme diligenciado	Una vez de realice la corrección
		6. Autorizar la concesión.	N.A.	Líder de proceso	Formato para Producto/ Servicio No Conforme diligenciado	En forma previa a la concesión

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Tratamiento de producto o servicio no conforme.</b>	<b>Código:</b> E-PR-016	<b>Versión: 02</b> Marzo 08 de 2017			
<b>OBJETIVO:</b>	Identificar, controlar y prevenir el uso o entrega no intencionados de un producto o servicio que no cumple con las características establecidas.					
<b>ALCANCE</b>	El procedimiento inicia desde la identificación del producto o servicio, los clientes de los mismos y las características que deben cumplir el producto o servicio identificados, pasando por el registro de los casos en los cuales se incumplieron dichas características, hasta el análisis de los datos respectivos y la generación de acciones (correctivas, preventivas y/o de mejora) si hay lugar a ellas.					
<b>RESPONSABLE:</b>	Asesor con funciones de planeación y todos los procesos.					
<b>PROCESO ASOCIADO:</b>	Direccionamiento Estratégico y Planeación.					
	7. Definir acciones para impedir el uso o aplicación inicialmente previsto.	Cuando el servicio no conforme se da sobre un documento éste debe cumplir con lo descrito en TRD y el control de documentos en lo relacionado con documentos obsoletos.	Líder de proceso	Formato para Producto/ Servicio No Conforme diligenciado	Una vez de realice la corrección	
6	Verificar el producto/servicio	Someter el producto/servicio a una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.	N.A.	Líder de proceso	Formato para Producto/ Servicio No Conforme diligenciado	Una vez de realice la corrección
7	Liberar y cerrar el producto/servicio	Liberación y cierre del producto no conforme.	N.A.	Líder de proceso	Formato para Producto/ Servicio No Conforme diligenciado	Una vez de realice la corrección

**NORMOGRAMA**

#	ACTO	No.	FECHA	DETALLE	EXPEDIDA POR	RESUMEN	VÍNCULO URL
1	Ley	1474	Jul.12de 2011	Toda la norma	Congreso de la República	Reporte de los presuntos hechos de corrupción	<a href="http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html">http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html</a>
2	Decreto	4485	Noviembre 18 de 2009	Numeral 8.3.	Departamento Administrativo de la Función Pública	Control de producto no conforme previsto en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37853">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37853</a>

**GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS**

**No conformidad** : incumplimiento de un requisito de la norma.

**Producto/servicio no conforme**: incumplimiento de las características que se han definido para un producto/servicio.

**Producto y/o servicio**: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**TRAZABILIDAD**

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	CONTROL DE CAMBIOS
1	DG-PR-003	Procedimiento servicio/producto no conforme	Sin acta Ene14/2013	Nuevo 14/01/2013
2	DG-PR-003	Procedimiento servicio/producto no conforme	Sin acta Dic03/2014	Cambio no identificado
1	M-PR-012	Producto o servicio no conforme	Acta diciembre 22 de 2015	El procedimiento M-PR-012 mejora y reemplaza el procedimiento DG-PR-003. Pasa del nivel estratégico al nivel misional
1	E-PR-016	Producto o servicio no conforme	Brújula, julio 26 de 2016	Se ajustó todo el documento haciendo más claro el uso del portafolio de productos/servicios, clientes y características, como insumo para la identificación del producto no conforme, se ajustó a los requerimientos de la norma NTCGP1000 y se trasladó al proceso de Direccionamiento Estratégico.
2	E-PR-016	Producto o servicio no conforme	Brújula. marzo 08 de 2017	Se ajusta a la nueva imagen institucional.