

1. OBJETIVO

Describir los lineamientos y metodología para asegurar que las salidas no conformes que se presenten se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, estableciendo las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos, subprocesos, Centro de Atención y Direcciones Territoriales generadores de productos, trabajos y /o servicios del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) Inicia con la identificación del producto, trabajo y/o servicio (P/T/S) no conforme, continúa con el tratamiento a realizar y finaliza con las acciones a implementar.

3. DEFINICIONES

- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos.
- **Corrección:** Acción para eliminar una, no conformidad detectada. Una corrección puede ser un reproceso o una reclasificación.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos. El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente. El elemento dominante de un producto es aquel que es generalmente tangible.
- **Salida No Conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos del beneficiario.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. El elemento dominante de un producto es aquel que es generalmente tangible.
- **Trabajo no Conforme:** Cualquier aspecto dentro del trabajo de ensayo o sus resultados que no se ajusta a los propios procedimientos o a los requisitos acordados con el cliente.
- **Tratamiento de una No conformidad:** La acción emprendida respecto a un producto y/o servicio para que cumpla con los requisitos inicialmente establecidos.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

4. NORMATIVIDAD

- Decretos
 - Resolución 1441 de 2021: "Por la cual se modifica la Resolución 1096 de 2010, y se establecen funciones en la jurisdicción de San Andrés, Providencia y Santa Catalina".
 - Decreto 1499 de 2017: "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 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 de 2015".
- Normas Técnicas
 - Norma NTC-ISO/IEC 17025 -2017, Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
 - Norma ISO 9001 – 2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El producto, trabajo y/o servicio no conforme se presenta, antes de liberar los productos o trabajos terminados o de prestar el servicio al cliente/usuario, se incumple por lo menos con uno de los requisitos de conformidad, también se presenta producto, trabajo y/o servicio no conforme, cuando un cliente/usuario informa y/o devuelve al IGAC el producto, trabajo y/o servicio que incumple con alguno de los requisitos de conformidad que se presentan en la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes", la cual puede ser consultada por los servidores públicos en la IGACNET.
- Los productos, trabajos y/o servicios no conformes, deberán ser identificados con el texto "No Conforme", ya sea por intermedio de un sello, una marca de agua o una nota manual.
- En las etapas intermedias de la realización del producto, trabajo y/o la prestación del servicio, se deben realizar controles de calidad permanentes, con el fin de detectar errores e inconsistencias, los cuales evitan que se presenten incumplimientos en los requisitos, que deriven en productos, trabajos y/o servicios no conformes.
- No se debe generar una acción correctiva por cada producto, trabajo y/o servicio no conforme detectado, pero sí a todos se les debe dar el tratamiento pertinente. Se deberá decidir si amerita o no el establecimiento de acciones, dependiendo de la frecuencia y el impacto, en la generación de Producto, Trabajo y/o servicio no conforme que se presente.
- Todo producto, trabajo y/o servicio no conforme, debe ser identificado y reportado en el formato "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme" de manera que la información consolidada pueda ser analizada periódicamente y permita la implementación de acciones correctivas o de mejora.
- Cuando se detecte que un producto, trabajo y/o servicio no conforme se ha entregado o prestado al cliente/usuario de manera no intencional, esta situación debe ser informada al mismo y registrada en el formato "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme"
- Una vez determinado y realizado el tratamiento al producto, trabajo y/o servicio no conforme, se debe verificar nuevamente su conformidad con los requisitos establecidos.
- Para el caso del Laboratorio Nacional de Suelos se cuenta con la política para trabajos no conformes la cual está documentada en el procedimiento "Control de calidad, trabajo no conforme y aprobación de resultados de análisis".

6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
1.	Identificar las salidas no conformes.	Realiza la identificación a través de la verificación de los requisitos del producto o servicio establecidos en la matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes". En caso que se requiera solicita asesoría a la persona responsables en la Oficina Asesora de Planeación.	Servidor público o contratista designado (Procesos generadores de producto, trabajo y/o servicio)	Formato Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes.	Verificación frente a la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes"
2.	Registrar la salida no conforme.	Registra la fecha, el nombre del P/T/S, identificación del documento o producto, descripción del incumplimiento, si se identificó antes o después de la liberación y por último, nombre y cargo de la persona que lo registra.	Servidor público o contratista designado (Procesos generadores de producto, trabajo y/o servicio)	Formato Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme	Verificación frente a la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes"

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
		Solicita la aprobación por parte del servidor público que avala la no conformidad del P/T/S no conforme.			
3.	Definir e implementar el tratamiento.	De acuerdo con las características del P/T/S no conforme, se define el tratamiento a seguir: Corrección, Concesión, Reparación o Desecho, asignando responsable, la descripción de cómo se hizo el tratamiento y cierre del P/T/S No conforme.	Servidor público o contratista designado (Procesos generadores de producto, trabajo y/o servicio)	Formato "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme"	Verificación frente a la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes".
4.	Verificar el resultado obtenido.	Una vez ejecutado el tratamiento respectivo, se debe verificar el P/T/S no conforme liberado o a liberar.	Servidor público o contratista designado (Procesos generadores de producto, trabajo y/o servicio)	Formato "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme".	Verificación frente a la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes".
5.	Evaluar la necesidad de implementar acciones correctivas.	Con base en el análisis de las causas que originaron el P/T/S no conforme, se debe decidir la necesidad de implementar las acciones correctivas requeridas para evitar la recurrencia de la situación.	Servidor público o contratista designado. Facilitador del proceso. (Procesos generadores de producto, trabajo y/o servicio)	Formato "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme"	¿Se debe implementar acción correctiva? SI: Consulte el Procedimiento vigente de "Gestión de acciones de mejora y correctivas". NO: Continúe con la actividad N° 6.
6	Realizar monitoreo a los resultados de los P/T/S no conformes a nivel nacional	Mensualmente se realiza análisis y seguimiento a los resultados del P/T/S no conforme registrados en sede central, Direcciones territoriales y/o Centro de Atención del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, con sede en San Andrés. Propone acciones correctivas o de mejoramiento en caso de ser necesario.	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación con procesos a cargo	Formato "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme"	
7.	Analizar los servicios no conformes presentados a nivel nacional.	Trimestralmente los Líderes de procesos, realizan seguimiento a los resultados del P/T/S no conforme durante el período reportado.	Líderes de Procesos. Facilitadores. (Sede Central)	Reporte en el Plan de Acción Anual.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

7. FORMATOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios No Conformes.

Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme.

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
30/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. ◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021. ◦ Hace parte del proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación del subproceso Gestión del SGI. ◦ Se actualiza el procedimiento "Control de las Salidas de los Productos, trabajos y/o Servicios No Conformes", código PC-DEP-09, versión 1 a procedimiento del mismo nombre código PC-SGI-12, versión 1. ◦ Se crea el formato Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes, código FO-SGI-PC12-01, versión 1. ◦ Se actualiza el formato "Identificación y Control del Producto, Trabajo y/o Servicio no Conforme", código FO-DEP-PC09-01, versión 1 a formato del mismo nombre código FO-SGI-PC12-02 versión 1. ◦ Se modifica la denominación de Unidad Operativa de Catastro por Centro de Atención del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, con sede en San Andrés, de acuerdo con Resolución 1441 DE 2021. ◦ Se incluye la Resolución 1441 de 2021 en la normatividad. 	1
07/10/2020	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial. ◦ Este procedimiento tiene como objetivo: Describir los lineamientos y metodología para asegurar que las salidas no conformes que se presenten se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento. ◦ Aplica a los procesos generadores de productos, trabajos y /o servicios de la sede central, direcciones territoriales y unidades operativas de catastro del IGAC. Inicia con la identificación del producto, trabajo y/o servicio (P/T/S) no conforme, continúa con el tratamiento a realizar y finaliza con las acciones a implementar. ◦ Se actualiza el formato "Identificación y control del producto y/o servicio no conforme" código F12000-48/18.V9 versión 9 a "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme.", código FO-DEP-PC09-01, versión 1. ◦ Se deroga la Guía "Lineamientos sobre planificación y realización de productos y/o servicios misionales e identificación y control de producto y/o servicio no conforme" con código G12000-02/18. V2. ◦ Se deroga el formato denominado "Matriz para anexo de caracterización del producto y/o servicio" identificado con código F12000-49/18. V2. ◦ Se deroga el formato FM12000-01/18.V2 denominado "Matriz de apoyo para documentar la planificación y realización de los productos y/o prestación de servicios de procesos misionales" ◦ Se deroga la circular 349 del 12 de diciembre de 2018. 	1



**CONTROL DE LAS SALIDAS DE LOS PRODUCTOS, TRABAJOS
Y/O SERVICIOS NO CONFORMES**

Código: PC-SGI-12

Versión: 1

**Vigente desde:
30/12/2021**

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
Nombre: Orlando José Maya Martínez Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Marcela Y. Puentes Castrillón Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Laura Isabel Gonzalez Barbosa Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación	Nombre: Adriana Rocío Tovar Cortés Cargo: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación