

## 1. OBJETIVO

Identificar y controlar los servicios, bienes o insumos que no sean conformes con los requisitos, para evitar su uso o entrega no intencional a los usuarios.

## 2. ALCANCE

Inicia con la detección de un Producto o Servicio No Conforme con los requisitos de la entidad y termina con la evaluación de los resultados del tratamiento dado a cada uno de los productos o servicios no conformes. Este procedimiento aplica a los procesos misionales y a los procesos de apoyo relacionados con la prestación del servicio.

## 3. RESPONSABLE

Líderes de los procesos

## 4. DEFINICIONES

- **0: 0**
- **0: 0**
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- **0: 0**
- **Producto o Servicio:** Resultado de un proceso o conjunto de procesos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Servicio No Conforme:** Es todo producto o servicio prestado por la Agencia a sus usuarios cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

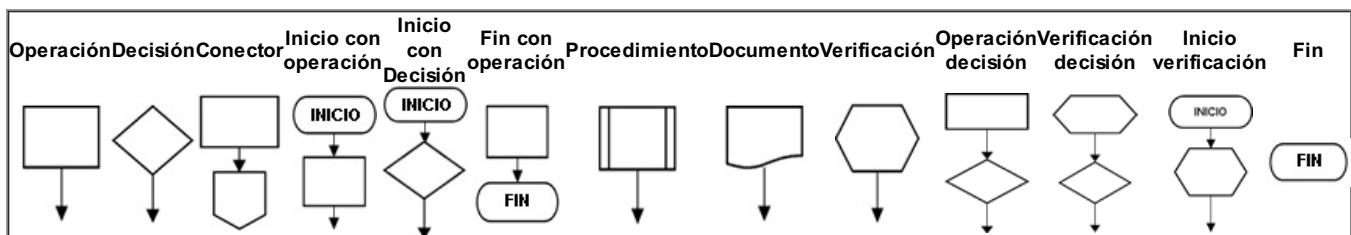
## 5. CONDICIONES INICIALES

Cada área Administrativa de la Agencia establece la identificación del servicio no conforme en F-ES-GM-009 Identificación de producto o servicio no conforme de acuerdo con las características y requisitos de las áreas.

Las acciones a tomar sobre el producto o servicio no conforme, son aplicables antes, durante y después de su realización.

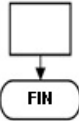
Los responsables de los procesos, deciden la aplicación de acciones correctivas para eliminar la causa del producto o servicios no conforme.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



| N° | Actividad                                                                                                                                                                                                                | Flujograma | Cargo Responsable       | Referencia                                                             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Definir el servicio no conforme:</b><br>Cada proceso define según sus actividades cuál o cuáles son sus servicios no conformes. Para ello se utiliza el F-ES-GM-009 Identificación de producto o servicio no conforme |            | Líderes de los procesos | F-ES-GM-009<br>Identificación de<br>producto o servicio<br>no conforme |
|    | <b>Identificación del servicio No Conforme:</b> El Servicio no conforme es detectado cuando éste no cumple con los requisitos requeridos para                                                                            |            |                         |                                                                        |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | <p>poder llevar a cabo o continuar el proceso, o cuando se incumplen las características de calidad de la caracterización de los procesos misionales para los productos o servicios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Líderes y equipo de apoyo                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3 | <p><b>Informar y registrar:</b> Los líderes de los procesos y equipo de apoyo informan al proceso correspondiente para ser registrado el servicio no conforme.</p> <p>El líder del proceso al cual pertenece el servicio no conforme detectado por el funcionario registra el Servicio No Conforme en el F-ES-GM-010 Registro de producto o servicio no conforme.</p> <p><b>Nota:</b> Con el fin de realizar seguimiento y medición al servicio no conforme y encontrar oportunidades de mejora, cada responsable programa periódicamente revisiones de los productos o servicios prestados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    | <p>Líder del proceso</p> <p>F-ES-GM-010<br/>Registro de<br/>producto o servicio<br/>no conforme</p>                                                                                                                                              |
| 4 | <p><b>Analizar y tomar acciones a la No Conformidad:</b> Teniendo en cuenta el servicio no conforme identificado, el líder del proceso con su equipo de trabajo y aplicando lo descrito en el I-ESGM-001 Herramientas para análisis de causa, identifican las causas por las cuales se produjo el servicio no conforme.</p> <p>Si al analizar el servicio no conforme éste afecta el proceso, se toman acciones para su control, si en cambio afecta el SGC se maneja como una No conformidad.</p> <p>Las acciones tomadas se registran en el F-ES-GM-010 Registro de producto o servicio no conforme y anexar los registros que se consideren pertinentes para evidenciar el tratamiento realizado.</p> <p>Una vez identificadas las causas se define el tratamiento o corrección a efectuar con el fin de eliminar la no conformidad y reducir su impacto en la gestión del proceso o la satisfacción del usuario de acuerdo a las directrices.</p> <p>Si el servicio no conforme deriva una acción correctiva, preventiva o de mejora se siguen los pasos descritos en P-EV-GM-003 Manejo acciones correctivas preventivas y mejora.</p> <p><b>Nota-1:</b> Si alguna de las acciones se deriva en un proceso disciplinario contra un servidor público o particular que ejerza funciones públicas, se comunica al responsable del Control Interno Disciplinario para aplicar los procedimientos necesarios para tal fin.</p> <p><b>Nota-2:</b> El responsable del Proceso se asegura que las acciones son apropiadas respecto a los efectos</p> |  | <p>Líder del proceso</p> <p>F-ES-GM-010<br/>Registro de<br/>producto o servicio<br/>no conforme</p> <p>F-ES-GM-012<br/>Acciones<br/>correctivas,<br/>preventivas y de<br/>mejora.</p> <p>F-ES-GM-013 Plan<br/>mejoramiento<br/>institucional</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                   |                                                |                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | reales o potenciales de la no conformidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                   |                                                |                                                                                                                                    |
| 5 | <b>Verificar el tratamiento:</b> Una vez realizadas las acciones para el tratamiento del servicio no conforme se verifica el cumplimiento de los requisitos para la satisfacción del usuario y dejar registro en F-ES-GM-010 Registro de producto o servicio no conforme                                                           |  | Líder del proceso                              | F-ES-GM-010<br>Registro de producto o servicio no conforme                                                                         |
| 6 | <b>Enviar reporte:</b> Mensualmente los líderes de los procesos envían copia del F-ES-GM-010 Registro de producto o servicio no conforme al Profesional de apoyo Calidad, quién se encarga de registrar el producto o servicio no conforme, y su tratamiento, en el F-EV-GM-011 Consolidado de Productos o Servicios No Conformes. |  | Líder del proceso<br>Profesional Apoyo calidad | F-ES-GM-010<br>Registro de producto o servicio no conforme<br><br>F-EV-GM-011<br>Consolidado de Productos o Servicios No Conformes |

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

## 8. LISTADO DE ANEXOS:

I-ES-GM-001 Herramientas para análisis de causa.  
F-ES-GM-009 Identificación de servicios no conformes  
F-ES-GM-010 Registro de producto o servicio no conforme  
F-ES-GM-011 Consolidado de Productos o Servicios No Conformes  
F-ES-GM-012 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.  
F-ES-GM-013 Plan mejoramiento institucional

## 9. HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA       | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---------|-------------|---------------------------|
| 1       | 05/Abr/2018 |                           |

| ELABORÓ                                                                                                                   | REVISÓ                                                                                                         | APROBÓ                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre:</b> Erika Bustamante Monsalve<br><b>Cargo:</b> Contratista Profesional Planeación<br><b>Fecha:</b> 05/Abr/2018 | <b>Nombre:</b> Nalliby Giraldo Rúa<br><b>Cargo:</b> Contratista Asesor Planeación<br><b>Fecha:</b> 05/Abr/2018 | <b>Nombre:</b> Sistema Integrado de Gestión<br><b>Cargo:</b> Profesional 1<br><b>Fecha:</b> 05/Abr/2018 |