 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la construcción del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 1 de 17

1. PROPÓSITO

Establecer lineamientos claros y eficaces para asegurar que los productos no conformes que se puedan generar en los diferentes procesos de la entidad se puedan identificar y controlar de manera oportuna, con el fin de evitar su uso o la entrega no intencionada sin el cumplimiento de los requisitos definidos por el sistema de Gestión de Calidad, en concordancia con lo establecido en la norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y se inicia con la identificación y registro del producto NO conforme hasta el seguimiento de la eficacia y efectividad de la corrección y acción correctiva aplicada para eliminar las causas de NO conformidad.

3. BASE LEGAL

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015
Normograma de la entidad formato F3-PA-GJ-02

4. DEFINICIONES Y CONCEPTOS


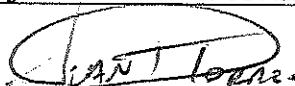
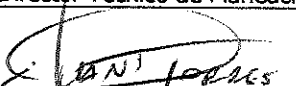
Definiciones de la norma NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario:


Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel

Compromiso. Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos

Organización. Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Contexto de la organización. Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la excelencia en el cumplimiento</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 2 de 17

Parte interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Cliente. Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proveedor. Organización que proporciona un producto o servicio.

Mejora. Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora continua. Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad. Gestión con respecto a la calidad.

Planificación de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.


Procedimiento. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un *proceso*.

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos o procesos para lograr estos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad. Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <small>«la contraloría del ciudadano»</small>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 3 de 17

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Defecto. No conformidad relativa a un uso previsto o especificado

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Trazabilidad. Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Confiabilidad. Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Producto. Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio. Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Eficacia. Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Documento: Información y el medio en el que está contenida. El medio de soporte puede ser, magnético, pagina web, correo electrónico, físico entre otros.

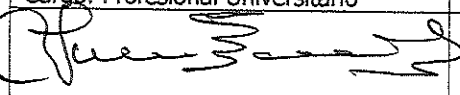
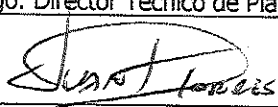
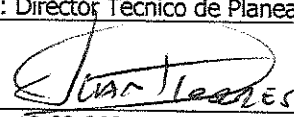
Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.


Especificación. Documento que establece requisitos.

Plan de la calidad. Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico.

Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>en construcción del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 4 de 17

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Característica: Rasgo diferenciador

Característica de la calidad. Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.

Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Corrección. Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.


Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

Reproceso. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

Reparación. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Desecho. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <small>La Contraloría del ciudadano</small>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 5 de 17

Acciones de Control: Actividad de control de producto no conforme que establece si un producto se somete a reparación (corrección) o se reprocesa.

Acciones de Disposición: Actividad de control de producto no conforme que establece si un producto se somete a concesión, desecho o reclasificación.

5. CONDICIONES GENERALES Y/O REQUISITOS

5.1 Generalidades

El presente procedimiento se establece en la entidad, como instrumento para controlar la entrega no intencionada de productos que no cumplan con los requisitos de las partes interesadas, de ley, de la entidad y los especificados en cada proceso para sus productos, mediante los cuales se desarrolla el objeto misional de la entidad. Adicionalmente se pretende dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 8.7.1 de la norma técnica de calidad ISO 9001:20015 que establece: *"La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada"*.

"La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios".


5.1.1 Conformidad de producto o servicio.

Antes de ahondar en lo que significa la no conformidad de un producto o servicio, es preciso mencionar, el significado de la expresión CONFORMIDAD, la cual no es otra cosa que el cumplimiento de requisitos explícitos e implícitos de los productos y servicios, que debe cumplir la entidad en el desarrollo misional para satisfacer las necesidades o expectativas de las partes interesadas, por lo que conlleva a establecer que pueden existir diferentes niveles o grados de conformidad para los diferentes productos o servicios que se generan.

Para determinar la conformidad de los productos que genera cada proceso, los líderes de estos, deben identificar las características de calidad que deben cumplir los productos o servicios del proceso y en consecuencia deben:

-Identificar los productos o servicios generados por el proceso

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la construcción del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 6 de 17

- Identificar las características de calidad que indican conformidad
- identificar el tipo de característica
- identificar controles

5.1.1.1 Identificar los productos o servicios generados por el proceso


Los productos que se generan en cada proceso de la entidad corresponden a su quehacer misional que le ha otorgado la constitución y la ley, los cuales deberán ser identificados y caracterizados por los líderes de cada proceso del sistema de gestión de calidad, en colaboración con los servidores del área y aun con los contratistas que lleguen a participar de él. Es un trabajo en equipo, en el cual mediante la ficha técnica de producto se deben identificar los productos resultantes del proceso o servicio, para lo cual se deberá tener en cuenta la caracterización del proceso, la cual debe estar actualizada y de conocimiento de todos los participantes. La liberación o autorización de uso del producto estará a cargo del líder del proceso.

5.1.1.2 Identificar las características de calidad que indican conformidad

Para esta actividad se debe de manera específica, establecer los atributos de cada característica de calidad relacionadas con los productos o servicios generados por el proceso.

CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE PRODUCTO	
CARACTERISTICA	DESCRIPCION
1.De presentación	Relacionada con la forma de presentación, el estilo, el contenido y el cumplimiento de normas gramaticales.
2.Oportunidad	Hace referencia al tiempo o espacio de tiempo establecido por ley o por la entidad para dar cumplimiento en la entrega de la actuación, producto o servicio.
3.Claridad	Corresponde a la cualidad del producto o servicio que permite su total entendimiento a través de un lenguaje claro, pertinente y cierto para la parte interesada que lo recibe.
4. Precisión	Corresponde a la exactitud del producto o servicio en relación a lo solicitado por la parte interesada o frente a un patrón de medida.
5. Eficacia	La capacidad del producto o servicio de cumplir con lo solicitado por la parte interesada
6. Pertinencia	Hace relación a la capacidad del producto o servicio para corresponder a lo solicitado o a la necesidad detectada en las partes interesadas.
7. Conformidad legal	Corresponde a la capacidad del producto o servicio para evidenciar el cumplimiento constitucional y legal para el cual fue creado -normas y procedimientos-
8. Integridad	Capacidad del producto o servicio para satisfacer las normas legales y técnicas requeridas para su entrega o información alas partes interesadas.
9. Confiabilidad	Relacionada con la veracidad de la información respecto a la realidad y actualidad

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024


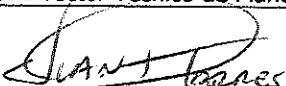
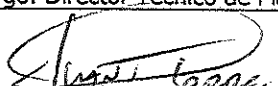
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <small>la contraloría del ciudadano</small>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 7 de 17


	de su contenido.
10. Disponibilidad	Grado de accesibilidad del producto o servicio para uso y consulta de las partes interesadas, por parte de la entidad.
11. Armonía institucional	Grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de imagen e identidad corporativa.
12. Actitud	Disposición positiva para prestar el servicio solicitado por parte de las partes interesadas.
13. Suficiencia	Cantidad requerida y utilizada de tiempo e información para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
14. Eficiencia	Capacidad para optimizar los recursos utilizados para dar respuesta a los requerimientos de las partes interesada,

5.1.1.3 Identificar el tipo de característica

En esta actividad se debe establecer la tipología de la característica de calidad según se muestra a continuación:

TIPO DE CARACTERISTICA	DESCRIPCION
Requisito legal	Corresponde a lo establecido en una norma como leyes, decretos, resoluciones, en donde se especifica claramente el requisito.
Requisito Institucional	Implica que la característica que define la conformidad del producto o servicio, es generada por la entidad, mediante un procedimiento, manual, resolución, plan de acción; en donde se establece como cumplirse. Ej: Tiempo estipulado en un plan de acción para presentar un informe.
Requisitos de partes interesadas externas (Ciudadanía, proveedores).	Corresponde a una manifestación de la ciudadanía que recibe el producto o servicio y que puede estar amparada en un derecho o mediante una necesidad específica. Ej: La respuesta a una solicitud de un ciudadano considerando lo que el necesita.
Requisito propio o inherente del producto o servicio	Implica que la característica que define la conformidad proviene de su misma configuración, es decir sin esa característica el producto o servicio no tiene validez. Ej: La firma de un acto administrativo o la confiabilidad de la información del mismo.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la construcción del estado</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 8 de 17

5.1.1.4 Identificación de controles

Dentro de la ejecución del proceso o procedimiento se debe establecer en que actividad se ejecuta una acción de revisión, verificación o validación, las cuales pueden ser responsabilidad de servidores o aplicaciones tecnológicas, que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia o impacto de la materialización de un riesgo. Lo anterior debe quedar establecido en el formato de control de producto no conforme.

5.1.2 NO conformidad de producto o servicio.


En la Contraloría Departamental del Tolima, el producto o servicio no conforme se identifica mediante la revisión y verificación de las actividades de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que pueden afectar directamente la satisfacción de las partes interesadas. Un producto no conforme puede presentarse antes u durante la entrega de un producto o servicio, sobre lo cual la entidad debe tomar los correctivos necesarios en relación a sus efectos reales o potenciales de la no conformidad.

Las no conformidades que se identifiquen en el producto o servicio, antes de su entrega, son susceptibles de correcciones, por lo que la esencia del presente procedimiento, es, permitir detectar el incumplimiento de los requisitos o características establecidos para los productos o servicios de cada proceso, antes de que estos sean entregados al solicitante, es decir se debe identificar el incumplimiento antes de que se presente una queja, reclamo, tutela, accidente o enfermedad.

Cuando se habla de lo que es un producto no conforme, se dice que es todo aquel que no cumple con algunos requisitos o características de calidad, determinado por el sistema de gestión de calidad, como por ejemplo, un material comprado que ha llegado defectuoso o que no cumple con las especificaciones de pedido, un acto administrativo que contiene errores de tipo legal, de forma, de estilo, contenido o gramaticales.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno, el control de producto no conforme, es entonces, un mecanismo de prevención de materialización de eventos que ponen en riesgo la eficaz ejecución de los procesos que desarrolla la entidad para la materialización de su función constitucional y legal. Así las cosas en claro entonces que el presente procedimiento se relaciona directamente con la Administración del riesgo, si se tiene en cuenta que la falta de control puede generar la materialización de un riesgo que se tipificaría con la generación de un producto no conforme.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <small>la institución del ciudadano</small>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 9 de 17

5.1.2.1 Implicaciones de la detección de un producto no conforme:

Si el producto no conforme es repetitivo es necesario levantar una no conformidad y desarrollar las acciones correctivas pertinentes. Se deben analizar los aspectos técnicos, humanos, administrativos, económicos y legales que afectan el producto no conforme. Esta no conformidad debe ser desarrollada de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas y de mejora.

Cuando se detecta un producto no conforme, implica la existencia de un hecho generador que impide el cumplimiento de los requisitos establecidos para un producto y que además no está siendo advertido y controlado por los responsables de la ejecución de las actividades del procedimiento que se aplica para la generación del producto o servicio. Por lo anterior es importante aplicar las siguientes recomendaciones:

5.1.2.2 Detección de Producto NO conforme:

El producto no conforme se genera cuando no se cumplen las o algunas características, definidas anteriormente, es decir, se verifica si durante la ejecución del proceso o procedimiento el producto resultante cumple con las características de calidad definidas en el sistema, y se detecta mediante la revisión del producto o servicio, por parte del líder del proceso o de cualquier servidor de cada área, de igual manera mediante la aplicación de medios tecnológicos. La detección se realiza principalmente en las siguientes actividades:

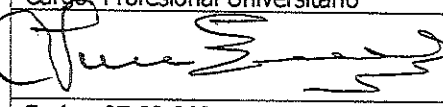
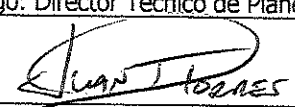
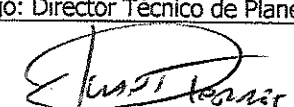
Verificación final de producto


Verificación en todas las etapas del proceso o procedimiento

Verificación de entradas de insumos

Devolución por parte interesada

Cuando se evidencie que, a un mismo tipo de producto o servicio, en un mismo proceso, se requiera efectuar, tres (3) o más correcciones, el líder del proceso o el funcionario autorizado para la revisión, deberá generar el producto no conforme y aplicar el presente procedimiento.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la construcción del desarrollo</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 10 de 17

5.1.2.3 Identificación del Producto NO Conforme

Una vez se ha detectado el producto no conforme y se tiene claro las características o requisitos de calidad establecidos que se incumplieron, se realiza la identificación a través de los registros dispuestos para tal fin (Formato Control de Producto no conforme), en los cuales se debe consignar...

- Fecha de ocurrencia
- Proceso o procedimiento
- Descripción de la no conformidad
- Acciones de control a realizar...Devolución, corrección, revisión, liberación.
- Responsable

Nota.... La identificación se puede realizar antes de que concluya el proceso o después de revisado el producto.

5.1.2.4 Tratamiento de Producto NO conforme

Una vez se ha detectado el producto no conforme en cualquiera de las actividades antes mencionadas y dependiendo de la característica de calidad incumplida, el líder de proceso deberá establecer la acción a realizar, las cuales pueden ser:

Acción de control...Devolver y corregir el producto...Acción encaminada a regresar el producto a su fase inicial para ser corregido, es decir proceder a cambiar los aspectos que no se ajustan a los requisitos de calidad establecidos.

Revisar... Acción encaminada a verificar que la corrección realizada sea la requerida y necesitada.

Liberar el producto...Acción encaminada a autorizar la conformidad del producto


Acción de disposición...Desechar el producto....Eliminación del producto cuando no es posible la corrección de la no conformidad detectada e identificada.

En todo caso el producto una vez se ha realizado el tratamiento, deberá ser revisado y aprobado por el líder de proceso.

5.1.2.5 Registro de Producto NO Conforme

Todas las no conformidades detectadas en los productos generados en los diferentes procesos deberán ser registradas en el formato respectivo de Gestión y Control de Producto NO Conforme, el

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <small>la contraloría del ciudadano</small>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 11 de 17

cual tendrá la versión física y digital, conservándose en lo posible de manera digital, para lo cual el líder de proceso deberá establecer una carpeta electrónica y allí guardara los respectivos registros en formato Word y pdf.

5.2 RESPONSABILIDADES

Los líderes de los procesos tienen la autoridad para detectar, identificar, aplicar tratamiento, registrar y hacer seguimiento del "Producto/Servicio No conforme" en sus procesos, con la debida comunicación a los procesos involucrados y a la vez con su apoyo, como también la toma e implementación de acciones inmediatas a seguir.

También es responsabilidad del personal que realiza las actividades de apoyo técnico en el desarrollo de los procesos, ejemplo: "Recibo y Entrega documental" de los procesos, al hacer a verificación del cumplimiento de los soportes y de las notificaciones realizadas.

El detalle de la responsabilidad, es el siguiente:

- Contralor(a) – Alta Dirección

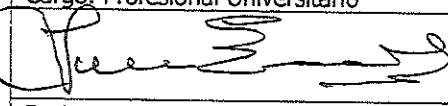
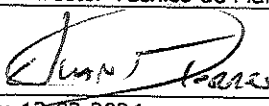
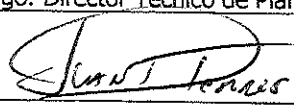
- Implementar acciones con los líderes de los procesos, que conlleven la eliminación de la causa raíz de las no conformidades que se presenten de manera recurrente en los productos que generan los diferentes procesos.
- Disponer los recursos necesarios cuando las causas de las no conformidades requieran la implementación de métodos y tecnología moderna en los diferentes procesos de la entidad.


- Proceso de Gestión de la Calidad

- Actualizar, socializar, controlar y comunicar a los líderes de los procesos de la entidad el presente procedimiento
- Hacer seguimiento a la eficacia de la aplicación del presente procedimiento especialmente, en lo relacionado a las acciones tomadas por parte de los líderes de procesos en el manejo del Producto No Conforme.
- Considerar el tratamiento del producto no conforme para la revisión por la dirección

- Líderes de los procesos misionales y de apoyo

- Socializar a los servidores de sus procesos el presente procedimiento
- Aplicar el procedimiento y conservar las evidencias en la forma antes mencionada
- Fomentar la cultura del Autocontrol del producto no conforme en cada uno de los procedimientos que apliquen en cada proceso.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la excelencia del estado</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 12 de 17

- Realizar las observaciones necesarias para el mejoramiento continuo del presente procedimiento, así como los propios de cada área

5.3. TECNICAS

5.3.1 Equipos de procesamiento de información

5.3.2 Equipo de copiado y escáner

5.3.3 Internet de alta velocidad y capacidad.

5.4 DE SEGURIDAD

5.4.1 Vigilancia de Instalaciones

5.4.2 Sistemas de seguridad de la información

6. DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN

- Dirección Técnica de Planeación
- Dirección de Participación Ciudadana
- Dirección Técnica Jurídica
- Dirección Técnica de Control Fiscal y Medio Ambiente
- Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal
- Secretaria Administrativa y Financiera
- Secretaria General
- Contraloría Auxiliar
- Dirección Operativa de Control Interno
- Despacho de Contralor (a)

7. PRODUCTO

Productos NO conformes detectados y registrados


Informes de seguimiento al Control de Producto no conforme.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN:

Tres meses. (Informe consolidado de seguimiento al control de producto no conforme).


9. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i></p>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 13 de 17


Nº	ACTIVIDAD	INSTRUCCIONES	TIEMPO DE EJECUCION	Responsable	FORMATO
1	Identificar conformidad de los productos y/o servicios en los procesos y definir controles	<p>Instrucción 1: El líder de proceso deberá identificar las características de calidad que deben de cumplir los productos o servicios generados, para lo cual realizara las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar los productos generados en el proceso y las características de calidad que determinen su conformidad. - Identificar el tipo de característica y los controles a establecer. 	De única realización- dos días	Líder de proceso, Profesional Universitario o técnico asignado.	Ficha Técnica de Producto
2.	Detectar Producto NO conforme	<p>Instrucción 1: El líder de proceso y los demás servidores de cada área podrán detectar el producto no conforme, mediante una inspección que permita verificar el cumplimiento o no de las características de calidad del producto o servicio.</p> <p>La detección del producto no conforme podrá realizarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La fase final de producto -Todas las etapas del proceso o procedimiento. -Verificación de entradas de insumos. -Devolución por parte interesada o usuarios finales del producto o servicio. 	1 día	Líder de proceso, Profesional Universitario o técnico asignado.	Formato Control de Producto no conforme.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario 	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación 	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación 
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024


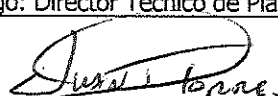
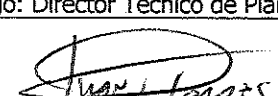
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la contraloría del ciudadano</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME		FECHA 13-03-2024
			Página 14 de 17


		<p>Instrucción 2: Cuando se evidencie que, a un mismo tipo de producto o servicio, en un mismo proceso, se requiera efectuar, tres (3) o más correcciones, el líder del proceso o el funcionario autorizado para la revisión, deberá generar el producto no conforme y aplicar el presente procedimiento.</p> <p>Instrucción 3: Una vez detectado el producto no conforme se deberá comunicar al líder de proceso de manera verbal o mediante correo electrónico, diligenciando el formato de control de producto no conforme. Si la detección la realiza el líder de proceso, deberá diligenciar inmediatamente el formato respectivo.</p>			
3.	<div>Identificación del Producto NO Conforme.</div>	<p>Instrucción 1: Una vez se ha detectado el producto no conforme y se tiene claro las características o requisitos de calidad que se incumplieron, se deberá, registrar sus características en el formato de control de producto no conforme, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fecha de ocurrencia -Proceso o procedimiento -Descripción de la no conformidad -Acciones de control a realizar...Devolución, corrección, revisión, liberación. -Responsable 	1 día	Líder de proceso, Profesional Universitario o técnico asignado.	Formato de Control Producto no conforme.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 <p>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>de construcción del estado</i></p>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 15 de 17


		Instrucción 2: La identificación se puede realizar antes de que concluya el proceso o después de revisado el producto.			
4.	<div>Realizar acciones de tratamiento.</div>	<p>Instrucción 1: Una vez se ha detectado el identificado el producto no conforme, el líder de proceso deberá establecer la acción a realizar, las cuales pueden ser:</p> <p>Acción de control...Devolver y corregir el producto...Acción encaminada a regresar el producto a su fase inicial para ser corregido, es decir proceder a cambiar los aspectos que no se ajustan a los requisitos de calidad establecidos.</p> <p>Revisar... Acción encaminada a verificar que la corrección realizada sea la requerida y necesitada.</p> <p>Liberar el producto...Acción encaminada a autorizar la conformidad del producto</p> <p>Acción de disposición...Desechar el producto....Eliminación del producto cuando no es posible la corrección de la no conformidad detectada e identificada.</p> <p>En todo caso el producto una vez se ha realizado el tratamiento, deberá ser revisado y aprobado por el líder de proceso.</p> <p>Instrucción 2: Todas las acciones de tratamiento realizadas deberán ser consignadas en el formato de control del producto no</p>	3 días	Líder de proceso, Profesional Universitario o técnico asignado.	Formato de Control Producto no conforme

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario 	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación 	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación 
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>en consolidación del estado</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD		CÓDIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME		FECHA 13-03-2024
			Página 16 de 17

		<p>conforme.</p> <p>Instrucción 3: Si aplicadas las acciones de tratamiento respectivas se continúan generando productos no conformes por las mismas causas, de deberá aplicar acciones correctivas y en consecuencia aplicar el procedimiento respectivo.</p>			
5.	<div>Seguimiento y medición al Producto no Conforme.</div>	<p>Instrucción 1. El líder de proceso deberá consolidar mensualmente la información de productos no conformes detectados y las correcciones realizadas y trimestralmente deberán enviar por correo electrónico, a la Dirección Técnica de Planeación el consolidado de la información respectiva.</p> <p>Instrucción 2: Una vez consolidada la información, mensualmente, los líderes de proceso, deberán realizar una reunión con su equipo de trabajo con el fin de establecer las causas por las cuales se materializan los productos o servicios no conformes en sus procesos. Para lo anterior podrán solicitar el acompañamiento de la Dirección Técnica de Planeación con su respectivo delegado.</p> <p>Instrucción 3: La dirección técnica de Planeación deberá establecer una carpeta electrónica para conservar los registros respectivos, de acuerdo a lo estipulado en las tablas de retención documental.</p>	2 días	Líder de proceso, Profesional Universitario o técnico asignado.	Formato de Seguimiento y medición de control de producto no conforme.

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024

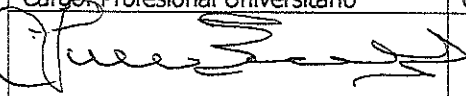
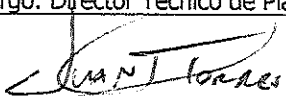
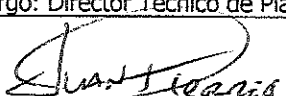
 CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA <i>la excelencia del control</i>	PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD	CODIGO PR4-PE-GC-05
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA 13-03-2024
		Página 17 de 17

10.REGISTROS

F7-PE-GC-04 Control de Producto no conforme
 F20-PE-GC-01 Seguimiento y medicion al produto no conforme

11.HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
21/02/2020	03	Tercera versión del documento.
12/12/2022	04	Cambio de imagen institucional
13/03/2024	05	Cambio de encabezado y pie de página y estructura del documento en función de la norma ISO:9001:2015

Elaboró: Fernando Sánchez R. Cargo: Profesional Universitario	Revisó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación	Aprobó: Juan David Torres Bonilla Cargo: Director Técnico de Planeación
		
Fecha: 07-02-2024	Fecha: 12-03-2024	Fecha: 13-03-2024