



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## Control del Producto o Servicio no Conforme

SEC-PD-09  
Versión 6

### Dependencia

Oficina Asesora de Planeación

### Objetivo

Asegurar que los productos o servicios del IDIGER que no sean conformes con los requisitos, sean identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional.

### Alcance

Inicia en la identificación del producto y/o servicio no conforme y finaliza en la toma de acciones a seguir para impedir su uso o aplicación y finaliza con la verificación de su tratamiento para demostrar su conformidad y /o generar las acciones respectivas por parte del jefe inmediato y/o responsables de las respectivas áreas que conforman el IDIGER.

18/05/2017

## 1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La identificación del producto y/o servicio no conforme al igual que la toma de acciones a seguir es responsabilidad de los líderes de procesos.

Se considera producto y/o servicio no conforme aquel que no cumple con los requisitos y es detectado en la operación de los procesos del sistema antes de su liberación al cliente o usuario final

Se debe realizar de manera oportuna y efectiva la verificación y el seguimiento de los productos y/o servicios no conformes del IDIGER para garantizar que estos no sean usados o entregados, eliminando o mitigando las causas que generan la no conformidad según sea el caso.

## 2. GLOSARIO

### PRODUCTO O SERVICIO

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

### REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos.

### CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.

### NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

### ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable."

### ACCIÓN PREVENTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### TRATAMIENTO

Acción(es) emprendidas(s) al presentarse un producto no conforme, las cuales pueden ser por corrección o concesión

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**NOTA 1:** Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva

**NOTA 2:** Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación

### CONCESIÓN

Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados

### LIBERACIÓN

Autorización para proceder con la siguiente fase del proceso.

### REPROCESO

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

### GUIA PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Documento donde se encuentran registradas las características de conformidad de los productos y/o servicios y el tratamiento de los productos y/o servicios no conformes.

### PLANILLA PARA EL REGISTRO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Formato donde se relaciona uno a uno el producto y/o servicio no conforme del respectivo proceso durante el mes.

### CUADRO DE SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Formato donde se consolida las veces que se presentó el producto y/o servicio en el mes.

## 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

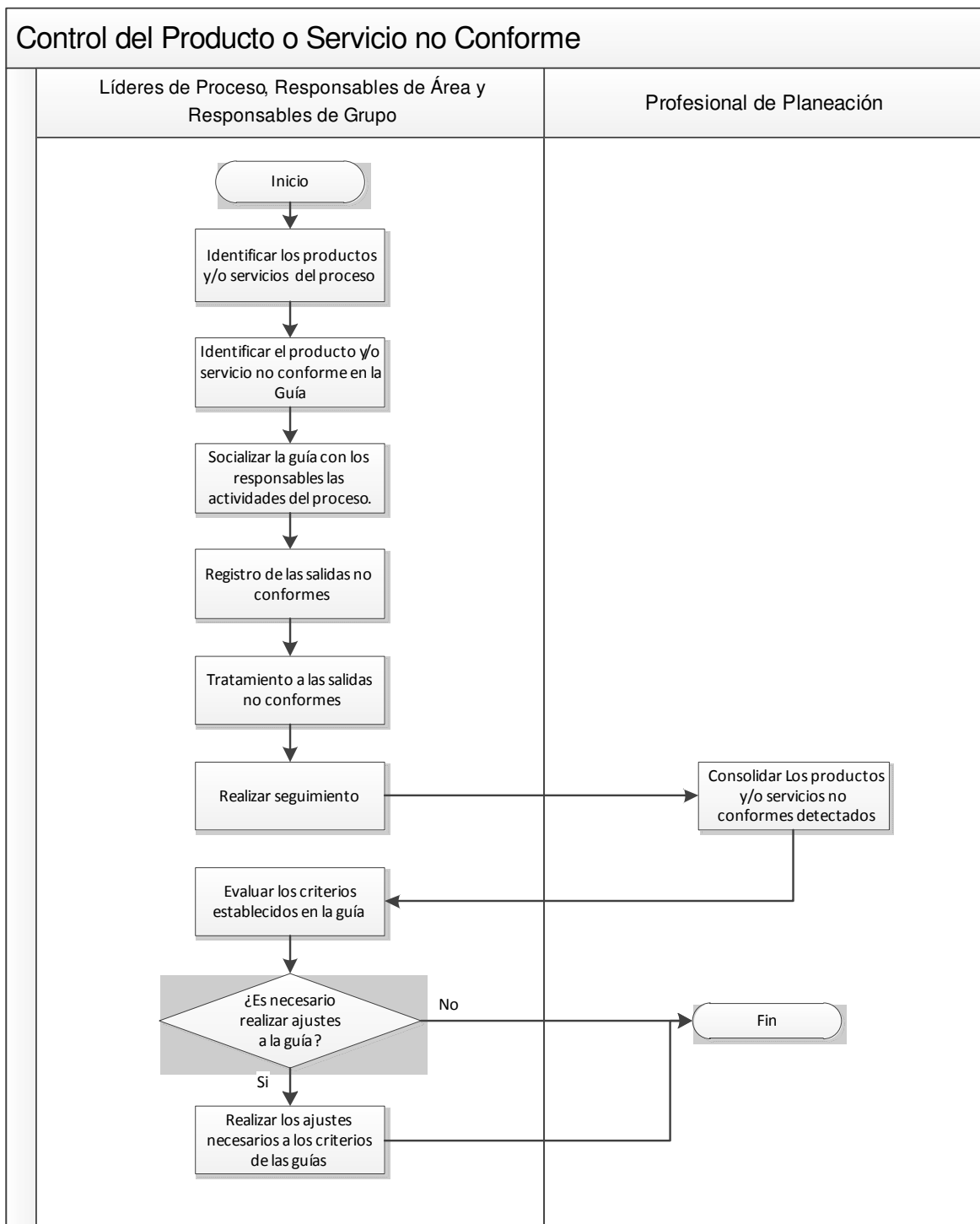
| N° | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Responsable                                                                        | Control                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Identificar los productos y/o servicios del proceso</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo |                                                                  |
| 2  | <b>Identificar el producto y/o servicio no conforme en la Guía</b> para el Control del Producto/Servicio No Conforme.                                                                                                                                                                                                                | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo |                                                                  |
| 3  | <b>Socializar la guía con los responsables de ejecutar las actividades del proceso.</b>                                                                                                                                                                                                                                              | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo |                                                                  |
| 4  | <b>Registro de las salidas no conformes</b> Cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme registrados en la Guía para el Control del Producto/Servicio No Conforme, se debe registrar el producto o servicio no conforme en la "Planilla para el registro del Producto y/o servicio No Conforme" y se inicia el tratamiento | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo | Planilla para el registro del Producto y/o servicio No Conforme" |

| N° | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responsable                                                                        | Control                                                       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 5  | <b>Tratamiento a las salidas no conformes</b> una vez identificado el producto y/o servicio no conforme, se aplica la acción de tratamiento, acorde a lo establecido en la Guía para el Control del Producto/Servicio No Conforme.<br>La autoridad para definir el tratamiento a seguir está a cargo del líder del proceso, quienes a su vez designan a los responsables de realizar el tratamiento.<br>Si no está identificado en la guía se debe tomar la acción que el jefe inmediato autorice. | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo |                                                               |
| 6  | <b>Tomar Acciones:</b> en caso que se exceda el límite establecido en la Guía para el Control del Producto/Servicio No Conforme, se debe generar una no conformidad por autocontrol. (Aplicar el procedimiento Plan de Mejoramiento SEC-PD-08, para iniciar las acciones pertinentes)                                                                                                                                                                                                              | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo |                                                               |
| 7  | <b>Seguimiento</b> el líder del proceso debe realizar seguimiento mensual al tratamiento del producto y/o servicio no conforme en el "Formato de Registro del Producto y/o servicio no conforme"                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo | Formato de Seguimiento del Producto y /o Servicio no Conforme |
| 8  | <b>Consolidar Los productos y/o servicios no conformes detectados</b> de forma trimestral y presentar resultados a la Alta Dirección.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Líderes SIG-OAP                                                                    |                                                               |
| 9  | <b>Evaluar</b> periódicamente la necesidad de ajustar la guía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo |                                                               |
| 10 | Si es necesario <b>ajustar la guía</b> (incluir o extraer productos y/o servicios, modificar correcciones, etc) elaborar la nueva versión y aprobar según control de documentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Líderes de Proceso<br>Responsables de Área - Coordinadores y Responsables de Grupo |                                                               |
| 11 | Fin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                    |                                                               |

## 4. Formatos y Registros

- Guía para el control del producto y/o servicio no conforme
- Planilla para el registro del Producto y/o servicio No Conforme
- Formato de seguimiento del producto y/o servicio no conforme
- Procedimiento Plan de Mejoramiento SEC-PD-08-Versión 8

## 5. Diagrama de Flujo



## 6. Control de Cambios.

| Versión | Fecha      | Descripción de la Modificación                                                                                           | Aprobado por                          |
|---------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1       | 07/09/2007 | Creación del Procedimiento                                                                                               | Jefe de Planeación                    |
| 2       | 25/07/2008 | Modificación por ajuste de actividades relacionadas con la identificación de los PCN                                     | Jefe de Planeación                    |
| 3       | 08/07/2009 | Se realiza ajuste por cambio institucional                                                                               | Jefe de Planeación estratégica        |
| 4       | 24/09/2009 | Se ajustan consideraciones que no habían sido tenidas en cuenta en el anterior ajuste.                                   | Jefe de Planeación estratégica        |
| 5       | 06/07/2010 | Se realizan cambios en los procedimientos por cambios en los instrumentos para el registro de los productos no conforme. | Jefe de Planeación estratégica        |
| 6       | 18/05/2017 | Se realiza ajuste por cambios en la normas de referencia                                                                 | Jefe de Oficina Asesora de Planeación |

## 7. Aprobación.

| Elaborado por                                                                | Validado por                                                          | Aprobado por                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Claudia Patricia Albornoz Jaque<br>Profesional Oficina Asesora de Planeación | Jonnathan Andrés Lara H.<br>Profesional Oficina Asesora de Planeación | Jorge Enrique Angarita López<br>Jefe Oficina Asesora de Planeación |

**Nota:** Para una mayor información referente a este documento comunicarse con la dependencia responsable.