

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: PEM-03
		Versión: 05
		Fecha: 24/02/2022

<b>1. OBJETIVO:</b>
Establecer los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento a los productos y/o servicios no conformes identificados en la Ejecución de los procesos de la Personería de Itagüí.
<b>2. ALCANCE:</b>
Inicia con la identificación del Producto o Servicio No Conforme y finaliza con la implementación de las acciones necesarias para controlar el mismo.
<b>3. RESPONSABLE</b>
Líderes de procesos y responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
<b>4. DEFINICIONES</b>
<p><b>MECI:</b> Modelo Estándar de Control Interno</p> <p><b>SGC:</b> Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>Producto y/o Servicio:</b> resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados</p> <p><b>Producto o servicio no conforme:</b> Entiéndase por producto o servicio no conforme aquel que incumple alguno o varios de los requisitos establecidos o acordados en los procesos.</p> <p><b>Requisito:</b> Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.</p> <p><b>Conformidad:</b> Cumplimiento de un requisito.</p> <p><b>No conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito que se ha introducido como característica del servicio en normas, procedimientos, especificaciones, reglamentos u otros documentos.</p> <p><b>Corrección:</b> Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p><b>Acción correctiva:</b> Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.</p> <p><b>Corrección:</b> Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (elimina el problema)</p> <p><b>Concesión:</b> Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos.</p> <p><b>Reclasificación:</b> Variación de la clase de un producto no conforme, de tal manera que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.</p> <p><b>Permiso de desviación:</b> Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un servicio antes de su realización.</p> <p><b>Re-proceso:</b> Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos</p> <p><b>NOTA:</b> A lo largo del texto de este procedimiento cuando se utilice el término “producto” este puede significar también “servicio”</p>
<b>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: PEM-03
		Versión: 05
		Fecha: 24/02/2022

Ley 872 del 30 de diciembre de 2003. NTC GP1000:2009Requisitos. NTC-ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de Gestión, MECI:2014

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Identificar los posibles producto o servicio no conformes de los procesos	Los líderes de Proceso de manera conjunta con los responsables y con el apoyo de la oficina encargada del Sistema de Gestión de la Calidad, determinan y elaboran la lista de los posibles los productos y/o servicios no conformes del proceso.	Líderes de procesos	FEM-05 Identificación de Productos y/o Servicios no conformes
2	Analizar y Registrar el producto o servicio no conforme y su tratamiento	Periódicamente los líderes de Procesos con sus grupos de apoyo, revisan los productos y/o servicios del proceso, analizando sus requisitos e identifican los productos y/o servicios no conformes y definen las acciones necesarias para identificar y dar tratamiento de los mismos	Líderes de procesos	FEM-05 Registro de Producto no conforme
3	Registrar el servicio no conforme, cuando se presenta	Cuando se presenta un servicio no conforme, el funcionario que lo identificó, informa al líder del proceso para registrar y dar el tratamiento adecuado, de acuerdo con lo establecido en el formato FEM-05 Identificación y registro de Producto no conforme	Líderes de procesos	FEM-05 Identificación y registro de Producto o Servicio no conforme

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
 Tel: 376 48 84 - [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: PEM-03
		Versión: 05
		Fecha: 24/02/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
4	Verificar la eficacia del tratamiento y determinar acciones correctivas	El funcionario competente para autorizar o determinar las correcciones, debe verificar el servicio al cual se le aplicó el tratamiento descrito, con el fin de demostrar su conformidad con los requisitos establecidos. Si los servicios no conformes son recurrentes o sistemáticos, o de gravedad o impacto, se debe hacer un análisis de causas y frecuencia con el fin de disponer su tratamiento y emprender una acción correctiva, según lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y de mejora.	Líderes de procesos	FEM-05 Identificación y registro de Producto o Servicio no conforme
5	Evaluar el desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento	Periódicamente el Líder del Proceso Evaluación y Mejoramiento evalúa el desempeño del procedimiento y la aplicación del mismo en los procesos misionales e identifica oportunidades de mejoramiento para corregir las desviaciones reales o potenciales	Líder de proceso Evaluación y Mejoramiento	FG-03 Acta FEM-04 Plan de mejoramiento FPI-04 Mapa de Riesgos
6	Aplicar Acciones de Mejoramiento	Ejecuta las acciones Correctivas y de mejoramiento para corregir las desviaciones reales o potenciales y realiza seguimiento a la efectividad de las mismas, de acuerdo a lo establecido en el proceso de Evaluación y Mejoramiento	Líder de proceso Evaluación y Mejoramiento	FEM-04 Plan de Mejoramiento FPI-04 Mapa de Riesgos

## 7. CONTROL INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registro	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
----------	-------------	-------------------------	--------------	------------	---------------------	-------------------

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: PEM-03
		Versión: 05
		Fecha: 24/02/2022

FEM-05 Lista de Producto y servicios no conforme	Líderes de Procesos	PC de los responsables	Carpeta Productos y Servicios No Conformes	Backup's Claves de acceso	No Aplica	No Aplica
FEM-05 Identificación y registro de Producto no conforme	Líderes de Procesos	PC de los responsable				
FG-03 Acta	Líder de proceso Evaluación y Mejoramiento		Carpeta Actas	Archivos controlados por el responsable	1 año	Archivo Central
FEM-04 Plan de Mejoramiento		PC de los responsable	Carpeta SGC	Backup's Claves de acceso	2 años	Destruir
FPI-04 Mapa de Riesgos	Líderes de procesos	PC de los responsable	Carpeta SGC	Backup's Claves de acceso	2 años	Destruir

## 7. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha[dd/mm/aaaa]	Revisó	Aprobó	Razón de la actualización
1	05/12/2014	Claudia Jimena Echavarría – Representante de la Dirección para el SIG	Comité MECI-Calidad	Elaboración del documento
2	26/05/2015	Claudia Jimena Echavarría – Representante de la Dirección para el SIG	Comité MECI-Calidad	Modificación del Item "Registros" ampliación de Actividades
3	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
4	06/10/2020	Jefe Control Interno	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y	Se actualiza "registro" por información documentada. Se adiciona en actividades

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: PEM-03
		Versión: 05
		Fecha: 24/02/2022

			Desempeño	acciones de mejora FEM-04 Plan de Mejoramiento FPI-04 Mapa de Riesgos
5	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)

