

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA			
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO: GE-PR003	VERSIÓN: 05	FECHA: 25/10/2019	Página 1 de 3

1. OBJETIVO				
Establecer los lineamientos para identificar y controlar el producto y/o servicio no conforme de la Alcaldía Municipal De Cajicá, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional				
2. ALCANCE				
Este procedimiento inicia con la identificación del producto y/o servicio no conforme, contempla las actividades de seguimiento, control y tratamiento del producto y/o servicio no conforme, finaliza con el archivo de los documentos.				
Este procedimiento es aplicable solo a los proceso misional del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía Municipal de Cajicá.				
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD				
Ley 87 de 1993: "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".				
NTC:ISO 9001:2015: Norma Internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.				
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"				
Resolución No.103 del 25 de febrero de 2014 por medio de la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión.				
4. DEFINICIONES				
Acción correctiva		Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.		
Requisito		Necesidad o expectativa establecida, general implícita u obligada.		
Acción preventiva		Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.		
Auditoría interna		Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría		
Corrección		Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.		
Mejora continua		Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.		
Eficiencia		Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.		
Efectividad		Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría		
Eficacia		Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.		
5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO				
Responsable de cada proceso (Todas las Áreas)				
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registros
		Dependencia	Responsable	
1	Identificar el producto y/o servicio no conforme: Detectar el servicio/producto no conforme.	Todas las Áreas	Líderes de Proceso	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA			
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			
	CÓDIGO: GE-PR003	VERSIÓN: 05	FECHA: 25/10/2019	Página 2 de 3

2	Registrar los SNC Una vez identificados los productos o servicios no conformes se deben registrar en el punto de control y/o registros de cada procedimiento.	Todas las Áreas	Líderes de Proceso	Punto de control: Se deben registrar todos los productos o servicios no conformes en el formato matriz producto o servicio no conforme. GES-FM006 Formato Matriz De Producto O Servicio No Conforme
3	Definir acciones correctivas Si el producto o servicio no conforme es reiterativo o afecta la calidad del servicio se deben definir la(s) accione(s) correctiva(s) que logren mitigar la causa o causas del Producto y/o servicio no conforme. Identificado, o las acciones correctivas que evitarán la ocurrencia. Nota: Definir el responsable del tratamiento del servicio/producto no conforme identificado y comunicarle la tarea que debe ejecutar.	Todas las Áreas	Líderes de Proceso	Punto de control: Se deben incluir todas las actividades que permitan mitigar las causas del Producto y/o servicio no conforme. GES-FM007 Formato Acciones de Mejora Continua
4	Hacer seguimiento: Se debe hacer seguimiento en cada una de las Áreas donde se identificó el Producto y/o Servicio no conforme, con el fin de validar que las acciones tomadas fueron eficaces y eficientes. Nota: Verificar que el producto y/o servicio corregido, cumple con los requisitos de conformidad.	Todas las Áreas	Líderes de Proceso	
	¿Se corrigió el Producto y/o Servicio no Conforme? Si: Continúe con la siguiente actividad. No: Devolverse a la actividad N° 1.			

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		
	CÓDIGO: GE-PR003	VERSIÓN: 05	FECHA: 25/10/2019
			Página 3 de 3

5	Archivar documentos:			
	Se archivan los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento de acuerdo con los lineamientos de archivo y tablas de retención documental.	Todas las Áreas	Líderes de Proceso	
7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS				
GES-FM007 Formato Acciones de Mejora Continua GES-FM006 Formato Matriz de Producto o Servicio No Conforme				