

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: SGI-PR-03/V4	
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA	FECHA: 10/06/2016	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	PÁGINA: 1 DE 4	

PROPÓSITO	Definir los criterios para la identificación, control y tratamiento a los productos y o servicios no conformes generados en los procesos misionales de la Unidad Nacional de Protección.
ALCANCE	Inicia con la identificación del servicio no conforme y termina con la revisión del tratamiento dado por el responsable designado, o si aplica, con la verificación de la eficacia de la acción correctiva derivada de un servicio o producto no conforme. Aplica a los productos y o servicios de los procesos misionales de la Entidad, que no cumplan con los requisitos de la matriz de tratamiento de producto y/o servicio no conforme.

RESPONSABILIDADES	
RESPONSABLES	RESPONSABILIDADES
Líder, coordinador, jefe de grupo, funcionarios ejecutores de los procesos y procedimientos, funcionarios en general del proceso misional.	Responsables de Identificación
Funcionario encargado de adelantar (ejecutar) las acciones correspondientes para que el producto o servicio cumpla con los requisitos establecidos, después de haber sido identificado como no conforme. Analistas de evaluación de riesgo Coordinador implementación / Desmontes de medidas de protección Coordinador Solicitudes de Protección/ Asesores de solicitudes de protección.	Responsables de Tratamiento
Jefe inmediato, Coordinador o funcionario que cumpla las funciones de verificación y supervisión en los grupos, áreas, subdirecciones, coordinaciones o dependencias de los procesos misionales.	Responsables de Revisión
Líderes de proceso o sus designados (acciones necesarias, con el fin de garantizar que los productos y/o servicios cumplan con los requisitos establecidos, después de haber sido identificados)	Responsables de Control

DEFINICIONES	
TÉRMINO	DEFINICIÓN
Producto o Servicio	Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Tratamiento del servicio no conforme	Es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (corrección).
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración
Servicio no conforme	El incumplimiento de una (s) característica (s) y su estándar (es), identificado a los servicios que brinda la entidad.
Estándar	Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia

Tipos de tratamientos o correcciones	REPROCESAR el elemento no conforme: Es la acción tomada durante el nuevo procesamiento de un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos; REPARAR el elemento no conforme: Implica ajustar o cambiar partes del producto o servicio no conforme; DESECHAR el elemento no conforme y reemplazarlo por uno nuevo; RECLASIFICAR de acuerdo con una especificación diferente que si cumpla; CONCESIÓN en la entrega el elemento no conforme bajo la aceptación del cliente (común acuerdo). NOTA: Los tratamientos están contemplados en la Matriz de tratamiento de producto/ servicio no conforme.
Registros	Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades realizadas. Pueden ser formatos diligenciados, memorandos, actas, contratos, listas de asistencia y otros.

MARCO LEGAL

La Ley 872 de de 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios". Igualmente en cumplimiento a la NTCGP 1000 e ISO 9001 en el numeral 8.2.4 exige el seguimiento y medición de los servicios/ productos y el numeral 8.3 requiere realizar control del producto o servicio no conforme.

CONSIDERACIONES GENERALES

1. Definir los criterios específicos y prácticos, que permitan a un Subdirector, Jefe Oficina Asesora, Coordinador y en general a los funcionarios y contratistas de los procesos misionales de la Unidad Nacional de Protección, dar cumplimiento al control del servicio no conforme.
2. El procedimiento para el control del servicio no conforme en la Unidad Nacional de Protección, se debe entender como la identificación y tratamiento de los servicios brindados por los procesos misionales, que presentan incumplimiento en sus requisitos definidos a través de la "matriz de tratamiento de producto/ servicio no conforme".
3. La elaboración y ajuste cuando sea pertinente de la "matriz de tratamiento de producto/ servicio no conforme", corresponde a los líderes de los procesos misionales, con la asesoría y apoyo de la oficina de Planeación.
4. El control del producto no conforme es importante para la mejora del servicio: de acuerdo a los Principios del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000 de autocontrol, autogestión y autorregulación.
5. Para los productos definidos por la Unidad Nacional de Protección, se debe tener en cuenta que en casos específicos que alteran el normal desarrollo de la ruta de protección, se hace necesario hacer claridad que las autorizaciones de implementación de medidas no ajustadas a lo dispuesto por el CERREM mediante acto administrativo, serán AUTORIZADAS EN CONCESIÓN por el señor Director de la UNP, el Subdirector de medidas de Protección, el Coordinador de Implementación, dejando evidencia de lo pactado con el beneficiario.
Nota: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto o servicio que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto o servicio acordados.
6. Los elementos tales como: chalecos, celulares, vehículos, palos, tonfas, chalupas, que se encuentren averiadas o defectuosas desde su fabricación y que se encuentren en los lugares de almacenamiento deberán estar marcados o identificados para impedir su uso o aplicación, de tal forma que por ningún motivo sean entregados a los beneficiarios.
7. Cuando el producto o servicio, se corrija debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
8. Se debe realizar seguimiento al tratamiento del producto /servicio no conforme identificado en cada proceso misional, garantizando que después de identificado se realizan todas las acciones necesarias para que cumpla con los requisitos establecidos.

Los casos de productos No Conforme en los procesos misionales son los siguientes:

Para el producto TRÁMITE DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN:

Cuando el CTRAI devuelve una solicitud que no sea competencia de la UNP (se excluyen las que solo se pueden confirmar en campo)

Cuando los requisitos y soportes requeridos en el formato lista de chequeo de Solicitudes de Protección no están completos y se detecta en control de calidad o fuera del proceso.

Para el producto EVALUACION DEL RIESGO:

Cuando el líder de calidad, verifica los formatos del SER, (el producto no conforme se podrá evidenciar al registrar las observaciones de cada formato del SER en el formato establecido para el control de calidad).

Cuando el analista presenta el caso ante el GVP- (El producto no conforme se podrá evidenciar en el acta individual de casos GVP, donde se especifica las consideraciones de los delegados para avalar, prorrogar, devolver o para deliberar la ponderación o determinación del riesgo.)

Para el producto MEDIDAS DE PROTECCIÓN:

Cuando los funcionarios responsables de Implementación o de seguimiento verifican telefónica o personalmente la falta de implementación de la medida según resolución y plazo. (La evidencia del producto o servicio no conforme queda registrada en las actas de implementación y cuadros de seguimiento a la implementación de medidas).

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLES	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
--------------	-----------	-----------------------------

<p>Jefe inmediato del ejecutor del procedimiento/actividad.</p> <p>Ejecutor del procedimiento/actividad.</p>	<p>1. Identificar y registrar el producto o servicio no conforme</p>	<p>Para identificar y registrar el producto o servicio no conforme, se tendrán en cuenta dos formatos:</p> <p>Cuando se detecta un producto o servicio no conforme en la MATRIZ DE TRATAMIENTO DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME, el cual será el instrumento para determinar si el producto o servicio cumple con las especificaciones allí establecidas y en el formato SGI-FT-17 El segundo formato SGI-FT-11 CONTROL DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME, en el cual se deberán registrar las acciones a seguir en caso de presentarse incumplimiento a uno de los requisitos, hasta el cumplimiento del requisito. (Verificar instrucciones de diligenciamiento del formato SGI-FT 11).</p> <p>Para la identificación del servicio o producto no conforme, se tendrá como referente la matriz de tratamiento de producto/servicio no Conforme, mediante la cual, el líder del proceso, coordinador, y el enlace de calidad podrá verificar que los requisitos establecidos se cumplan.</p>
<p>Jefe inmediato del ejecutor del procedimiento/actividad.</p> <p>Ejecutor del procedimiento/actividad.</p>	<p>2. Dar el tratamiento al producto o servicio no conforme y verificar</p>	<p>El tratamiento al producto o servicio, corresponde a la acción tomada para corregir los requisitos que presentaron incumplimiento, de acuerdo a la establecido en la matriz de tratamiento de producto / servicio no conforme.</p> <p>El responsable del tratamiento, será el ejecutor de las acciones a seguir para que los productos y o servicios cumplan con los requisitos establecidos.</p> <p>Para diligenciar el formato CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME, se debe transcribir la información de la MATRIZ DE TRATAMIENTO DEL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME de las casillas: Producto/servicio, requisitos del producto o servicio, a las casillas respectivas del formato y describir el tratamiento realizado junto con la fecha de ejecución del mismo.</p> <p>Terminado el tratamiento, el funcionario que lo ejecutó envía para revisión del jefe inmediato o el funcionario delegado por el líder del proceso, para que verifique la pertinencia y eficacia de las acciones ejecutadas, para que el producto y o servicio cumpla con los requisitos de calidad y así quede registrado en el formato dicha revisión.</p>
<p>Delegado por el Líder del Proceso</p>	<p>3. Consolidar el formato de tratamiento</p>	<p>Los líderes de los procesos misionales, delegaran funciones para la consolidación del formato "Control del servicio no conforme" al interior de las coordinaciones, grupos o procesos, con el fin de organizar y centralizar dicha información.</p> <p>Esta información se consolidará mensualmente, generando a su vez un análisis de resultados.</p>
<p>Delegado por el Líder del Proceso</p>	<p>4. Realizar seguimiento al producto /servicio no conforme que no se ha podido tratar.</p>	<p>Las personas delegadas para el seguimiento al producto no conforme deben llevar registros de los seguimientos a estos, hasta cuando se logre dar cumplimiento a los requisitos establecidos en cada proceso misional.</p>
<p>Líder del Proceso / Equipo de trabajo</p>	<p>5. Analizar la información</p>	<p>Luego de consolidar la información mensualmente los líderes de proceso, junto con su equipo de trabajo (coordinadores, jefes de grupo, etc.) analizan la información consolidada de acuerdo a los métodos establecidos en la guía SGI-GU-02. y realizan una reunión con el fin de establecer las causas por las cuales se materializan los productos o servicios no conformes en sus procesos.</p> <p>Punto de Control: Acta de Reunión de Análisis de resultados del tratamiento del producto no conforme y las acciones que se estipulan para ajustar el producto o servicio al cumplimiento de los requisitos establecidos.</p>
	<p>6. Ejecutar acciones de mejoramiento</p>	<p>Realizar acciones correctivas encaminadas a eliminar las causas que están generando productos o servicios no conformes, de acuerdo al impacto y recurrencia. Ver Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</p> <p>Punto de Control: Formatos de Análisis de causas y Acciones correctivas, debidamente diligenciados y firmados por líder del proceso misional, para eliminar las causas de los incumplimientos en el producto/ servicio no conforme.</p>
<p>Líder del Proceso</p>	<p>7. Verificar la efectividad de la Acciones.</p>	<p>Verificar la efectividad de las acciones adelantadas, a través del seguimiento a las actividades dispuestas en las Acciones correctivas cuando aplique esta medida.</p>
	<p>8. Enviar informe consolidado producto/ servicio no conforme.</p>	<p>El lider del proceso elaborará y enviará un informe Trimestral consolidado del Producto y o servicio no conforme</p>
<p>Grupo de Mejoramiento Continuo Oficina Asesora de Planeacion e Informacion</p>	<p>9. Retroalimentar a los proceso misionales revision del informe consolidado de Producto y/o Servicio No Conforme</p>	<p>La Oficina Asesora de Planeación e Información enviara a los lideres de procesos retroalimentacion del informe previa realizacion de la revision y analisis del informe presentado a la Oficina Asesora de Planeacion en el periodo reportado.</p>

FORMATOS Y REGISTROS

SGI-FT-11 Control del producto y o servicio no conforme
SGI-FT-17 Matriz de tratamiento del producto/ servicio no conforme

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
0	Lanzamiento	05/09/2012	01
01	se ajustaron actividades en el procedimiento	26/10/2012	02
02	Se ajusta de acuerdo al formato para documentar procedimientos, igualmente, de acuerdo a los criterios establecidos en la guía para la elaboración de documentos SGI-GU-01 y a la matriz de tratamiento de producto/ servicio no conforme.	07/10/2014	03
03	Se incluyen Puntos de control y algunas actividades de seguimiento y se profundiza más los aspectos de análisis y acciones correctivas.	10/06/2016	04