

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO	CÓDIGO 100.01.08-6
	NO CONFORME	VERSIÓN 5
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA 23/07/2015 PÁGINA 1 DE 5
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL

1. OBJETIVO

Identificar y controlar los servicios no conformes en los procesos misionales, de acuerdo con los requisitos definidos en los procesos, procedimientos y marco normativo para prevenir su uso o entrega no intencional

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación del servicio no conforme del proceso por parte de los procesos misionales y finaliza con la presentación de los servicios no conformes detectados para la revisión por la dirección

3. DEFINICIONES

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para evitar una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Autoridad: Es la facultad y el derecho de conducir y de hacerse obedecer dentro de ciertos límites preestablecidos.

Característica de la Calidad: Cualidad inherente a un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito de norma, que diferencia uno de otro.

Cliente Externo: Toda persona o entidad que se le entregan productos y/o servicios generados por la entidad.

Cliente Interno: Cada uno de los empleados de una Entidad que reciben productos y/o servicios de la misma compañía a la que pertenecen.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Liberación: Autorización para proceder con la siguiente fase del proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

Producto o servicio no conforme en el SIG: Producto y/o servicio que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio.).

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO		CÓDIGO 100.01.08-6
	NO CONFORME		VERSIÓN 5
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		FECHA 23/07/2015
ELABORÓ		APROBO	
ENLACE SIG DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		DIRECCIÓN GENERAL	
	REVISÓ		
	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		

Reproceso: Acción tomada sobre un servicio identificado como no conforme para que cumpla con los requisitos y se convierta en servicio conforme.

El reproceso corresponde a la reiteración de una actividad o un grupo de ellas (procedimiento), que deben volver a repetirse para cumplir con el objeto resultado de un proceso.

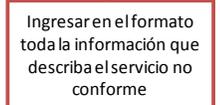
Nota: La Unidad pretende minimizar los reprocesos en sus actividades a través de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esté bajo construcción.

4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		Identificar el servicio no conforme del proceso, a través de la revisión y/o verificación de las actividades, productos y servicios de los procesos misionales	Responsable del proceso y equipo del proceso misional	Formato de identificación de servicio no conforme
2		Ingresar en el formato toda la información que describa el servicio no conforme.	Responsable del proceso y equipo del proceso misional	Formato de identificación de servicio no conforme
3 P.C		Aprobar los servicios no conformes identificados y socializarlos con el equipo de proceso y con los demás procesos.	Responsable del proceso misional	Formato de identificación de servicio no conforme Acta de reunión
4 P.C	  	Realizar el seguimiento al proceso y controlar el servicio no conforme ¿Se presentó servicio no conforme? Si: Realizar el registro del servicio no conforme e informar al responsable de realizar el tratamiento No: Continuar en la actividad N° 8	Responsable del proceso y equipo del proceso misional	Formato de registro y control de servicio no conforme

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas		PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO	CÓDIGO 100.01.08-6
		NO CONFORME	VERSIÓN 5
		PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA 23/07/2015
			PÁGINA 3 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL

5		Adelantar el tratamiento del servicio no conforme y registrarlo en el formato establecido	Responsable de realizar la corrección	Formato de registro y control de servicio no conforme	
6 P.C	B	Adelantar el tratamiento del SNC	Realizar seguimiento al tratamiento del servicio no conforme	Responsable del proceso misional	Formato de registro y control de servicio no conforme
7		Realizar seguimiento al tratamiento del SNC	Realizar el análisis del proceso e identificar la necesidad de formular acciones correctivas, preventivas o de mejora en caso que el servicio no conforme sea recurrente. Remítase al procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Responsable del proceso y equipo del proceso misional	Formato de registro y control de servicio no conforme Formato de Identificación, Administración y seguimiento a las acciones correctivas
8	A	Realizar el análisis del proceso e identificar la necesidad de formulación de AC, AP	Enviar mensualmente el reporte del estado de SNC	Responsable del proceso	Formato de reporte de servicio no conforme
9 P.C		Analizar el estado de SNC y compararlo frente al reporte del SIG	Analizar el estado de servicio no conformes y compararlo frente al reporte de seguimiento al Plan de implementación del SIG	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Plan de Implementación del SIG
10		Consolidar los servicios no conformes para presentarlos en la revisión por la Dirección	Consolidar los servicios no conformes detectados para presentarlos en la revisión por la dirección	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Presentación y Acta Revisión por la Dirección
		Fin	FIN		

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas		PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO	CÓDIGO 100.01.08-6
		NO CONFORME	VERSIÓN 5
		PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA 23/07/2015
			PÁGINA 4 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL

- Formato de identificación de servicio no conforme
- Acta de reunión
- Formato de registro y control de servicio no conforme
- Formato de Identificación, Administración y seguimiento a las acciones correctivas
- Plan de Implementación del SIG

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Definiciones	<p>En la definición de Cliente Interno, se realizó el cambio de la palabra "Compañía" por la palabra "Entidad".</p> <p>En la definición de Reproceso, se adiciono lo siguiente: "El reproceso corresponde a la reiteración de una actividad o un grupo de ellas (procedimiento), que deben volver a repetirse para cumplir con el objeto resultado de un proceso".</p>	Se realizó el cambio con el fin de generar más claridad en estas definiciones.	19/10/2013
3	Definiciones	Se eliminó la definición de Concesión en el procedimiento.	En el momento de identificar servicios no conformes, no se contemplara la opción de la concesión.	30/05/2014
	Actividades	En la Actividad N°4 se eliminó el siguiente texto: Esto puede darse a través de una corrección o concesión.		
4	Actividades	<p>En la actividad N° 1 se incluyó la palabra "misionales".</p> <p>En la actividad N° 2 se incluyó la nota para dar claridad al diligenciamiento</p> <p>Se incluyó la actividad N° 3.</p> <p>Se modificó la actividad N° 4 y se incluyó la nota.</p> <p>Se incluyeron las actividades N° 5 y 6</p> <p>En la actividad N° 8 se incluyó la nota y a la vez se modificó el responsable.</p> <p>En la actividad N° 10 se modificó el responsable.</p> <p>En la actividad N° 11 se incluyó la frase "en el marco de la revisión por la dirección".</p>	Todas las actividades fueron ajustadas de acuerdo a como se están realizando en la actualidad.	23/12/2014
5	Nombre	Se incluyo el termino identificar	Ajustado a los conceptos de la NTCGP	23/07/2015
	Objetivo	Se ajusto en su totalidad	Ajustado a los conceptos de la NTCGP	
	Alcance	Se ajusto en su totalidad	Se ajusto de acuerdo con las nuevas actividades definidas	

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO		CÓDIGO 100.01.08-6
	NO CONFORME		VERSIÓN 5
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		FECHA 23/07/2015
			PÁGINA 5 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL

	Actividades	Se ajustaron la totalidad de actividades y responsables	Se simplifico el procedimiento acorde con las recomendaciones del DAFP y la Oficina de Control Interno. Igualmente se incluye un formato de seguimiento y se ajustan los formatos de identificación y registro del servicio no conforme
--	-------------	---	---