

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES				 Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 6		Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión				Código: P-E-SIG-02	
Vigencia: 31/10/2020							
1. OBJETIVO(S)		Establecer los lineamientos para la identificación de las características de conformidad de los servicios que presta el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin de determinar los controles y las acciones a seguir para tratar las salidas no conformes identificadas.					
2. ALCANCE		Inicia con la identificación de las características de conformidad en los servicios definidos, continúa con la determinación de controles y finaliza con los reportes de seguimiento de las salidas no conformes identificadas. Aplica a todos los servicios misionales identificados y ofrecidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.					
3. POLITICAS DE OPERACIÓN		<p>1. Generación del tratamiento de las salidas no conformes. En las siguientes actividades se pueden identificar los servicios no conformes que deben ser tratados según este procedimiento:</p> <p>a) Auditorías externas. b) Auditorías o evaluaciones internas. c) PQRS. d) Revisión por la alta dirección. e) Indicadores de gestión asociados a un proceso. f) Información entregada por las partes interesadas y entes de control g) Sentencias y pronunciamientos judiciales h) Puntos de control de los procedimientos</p> <p>2. Servicios que presta el Ministerio:</p> <p>a) Documento de Política Pública Ambiental b) Instrumento ambiental. c) Acompañamiento en la implementación de políticas e instrumentos ambientales. d) Trámites Ambientales y Otros Procedimientos Administrativos- OPA, registrados en el SUIT</p> <p>3. Se determinará una salida cuando en la revisión periódica se identifique conformidad a las características identificadas en el documento de soporte DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización del servicio.</p> <p>4. En el caso que se detecte una no conformidad u observación a alguna característica cuyo tratamiento no este predeterminado en el documento de soporte DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización del servicio, el responsable del mismo determinará de manera inmediata las actividades a realizar, así como los responsables de su ejecución y los registros de evidencia. Así mismo, definirá la necesidad de ajustar este documento, incluyendo la nueva disposición.</p> <p>5. Cada dependencia es responsable por la generación y conservación de los registros, en el medio que se tenga establecido, para controlar las características de conformidad de los salidas de acuerdo a lo establecido en la Tabla de Retención Documental - TRD.</p> <p>6. Cada dependencia debe reportar las salidas no conformes de acuerdo con la periodicidad de seguimiento definida en la planificación y caracterización del servicio.</p>					
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA		Ley 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" NTC ISO 9001 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Numerales 8. Operación, 8.2 Requisitos para productos y servicios y 8.7 Control de las salidas no conformes					
5. PROCEDIMIENTO							
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO	
1	Identificar los requisitos del servicio	P	Identificar los requisitos de los servicios que determinan su conformidad.	Dependencias misionales Responsables del tratamiento Grupo SIG - OAP	X	DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización de los servicios	
2	Identificar las salidas no conformes	H	Identificar las salidas no conformes, de acuerdo a las características establecidas en el documento de soporte DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización del servicio	Dependencias misionales Responsables del tratamiento Grupo SIG - OAP			
3	Registrar los servicios no conformes	H	Registrar los servicios no conformes en el módulo definido para tal fin en el aplicativo MADSIGestión y diligenciar el formato F-E-SIG-36 Control de las salidas no conformes. ¿Se encuentra definido el tratamiento en el documento DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización del servicio? Si: continúa con la actividad No 5. No: Continúa con la actividad No 4	Dependencias misionales Responsables del tratamiento	X	MADSIGestión Formato F-E-SIG-36 Control de las salidas no conformes diligenciado	

5. PROCEDIMIENTO

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
4	Definir tratamiento o disposición	H	Determinar de manera inmediata la identificación del servicio no conforme, la característica o requisito que incumple y definir el tratamiento o la disposición a implementar y los responsables de su ejecución.	Dependencias misionales Responsables del tratamiento		MADSIgestión Formato F-E-SIG-36 Control de las salidas no conformes diligenciado
5	Analizar y aprobar las acciones del tratamiento del servicio no conforme	H	Analizar y aprobar las acciones del tratamiento del servicio no conforme y documentar en el aplicativo MADSIgestión	Dependencias misionales Responsables del tratamiento	X	Formato F-E-SIG-36 Control de las salidas no conformes con el registro del tratamiento de servicio no conforme, aprobado por el líder de la Dependencia
6	Aplicación de controles	H	Aplicar los controles definidos en el documento de soporte DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización del servicio o la definida de manera complementaria por el Responsable del proceso.	Dependencias misionales Responsables del tratamiento	X	Registros de implementación de los controles Formato F-E-SIG-36 Control de las salidas no conformes diligenciado
7	Seguimiento y cierre de la implementación de los controles	H	Realizar el seguimiento a la implementación de los controles y realizar el cierre de los mismos una vez se cumpla con lo establecido y se realice el tratamiento definido en la fecha de cierre establecida	Dependencias misionales Responsables del tratamiento Grupo SIG - OAP	X	MADSIgestión Formato F-E-SIG-36 Control de las salidas no conformes diligenciado
8	Consolidar información de salidas no conformes	H	Consolidar la información de las salidas no conformes identificados	Oficina Asesora de Planeación		Información de salidas no conformes como insumo para la revisión por la dirección

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción de mejora: acción orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos relacionados con la calidad, con la eficacia o la eficiencia. En otras palabras, acciones sobre una situación que está funcionando o presentando un resultado aceptable, con el fin que dé un mejor resultado o mayor provecho.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

Salida: Resultado de un proceso.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente

Salida no conforme: Servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente.