



1. OBJETIVO(S)	Establecer los lineamientos para el tratamiento de los servicios/productos identificados como no conformes, que incluya su identificación, control para prevenir su uso no intencionado, y responsabilidades derivadas de las acciones para tratar el producto/servicio no conforme.
2. ALCANCE	Inicia con la identificación del (los) producto no conforme(s) y termina con la ejecución del plan de control establecido por servicio. - Aplica a todas las dependencias responsables de procesos misionales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
3. POLITICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> Las líneas de servicio del MADS, están formalizadas a través del portafolio de Servicios en el protocolo de atención al ciudadano. Las características de los servicios, responden a las necesidades de los clientes determinados por el MADS. En caso de fallo de alguna de las características de los servicios, se debe aplicar y reportar el tratamiento de no conformes establecido en este procedimiento y en la respectiva ficha técnica de cada servicio. Si el fallo en una característica es detectado por el cliente, se dará tratamiento como una queja (Ver resolución 1509 que establece el procedimiento) En el caso que se detecte alguna característica no conforme cuyo tratamiento no este predeterminado en la ficha técnica del Servicio, el responsable del mismo determina de manera inmediata la disposición a seguir, así como los responsables respectivos de la aplicación y los registros que evidencien la misma. De la misma forma, definirá la necesidad de ajustar la ficha del servicio, incluyendo la nueva disposición. Cada dependencia es responsable por la generación y conservación de los registros establecidos para reportar la evaluación de características y la aplicación del tratamiento de no conformes, de acuerdo con lo establecido en las fichas técnicas de servicio. Trimestralmente, cada dependencia debe enviar el informe general de evaluación de servicios al grupo de Sistema Integrado de Gestión de la oficina asesora de Planeación. En caso de que se requiera, la oficina asesora de Planeación podrá solicitar el envío de los soportes correspondientes a la evaluación y al tratamiento de no conformes.
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Ley 872 de 2003-ISO 9000-Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTCGP 1000 2009.

5. PROCEDIMIENTO

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Coordinar la planificación operacional de productos y servicios	P	Define las características de los productos y servicios y elabora los planes de control de los servicios.	Profesionales de los procesos misionales con el apoyo del equipo MADSIG de la OAP	X	Fichas técnicas de los servicios D-E-SIG-02
2	Aplicar Plan de control del Servicio	H	Cada dependencia responsable por servicios, según la Matriz de relación Servicios vs Dependencias D-E-SIG-03, da cumplimiento a los parámetros establecidos en cada plan de control de servicio.	Dependencias misionales, Responsable definido en el plan de control		
3	Detectar fallas en las características del servicio	H	En caso de que se detecten fallas en las características generadas y evaluadas con base en los planes de control de servicios, estas se declaran como "no conformes"	Dependencias misionales, Responsable definido en el plan de control		
4	Identificar el tipo de tratamiento de no conforme	H	Se revisa si para el o los "No conformes" detectados se encuentra un tratamiento o disposición predefinida en la Ficha Técnica del servicio. Si el tratamiento esta definido se va al paso 6 de este procedimiento, si el tratamiento no está definido, se realiza el paso 5	Dependencias misionales, Responsable definido en el plan de control	X	F-E-SIG-15 Registro de servicios no conformes
5	Definir tratamiento o disposición	H	Se determina de manera inmediata la detección del no conforme: la disposición sobre la no conformidad, los responsables por aplicarla y por evaluar el tratamiento dado. Así como, el registro que conservara la información anterior.	Dependencias misionales, Responsable definido en el plan de control		
.....	Aplicar disposición	H	Se aplica la disposición definida ya sea en la ficha técnica del servicio o la definida de manera complementaria por el Responsable del servicio.	Dependencias misionales, Responsable definido en el plan de control o servidor que identifica		
....	Verificar cumplimiento de la disposición	H	Se evalúa el cumplimiento de la disposición y los resultados de la aplicación de la misma.	Dependencias misionales, Responsable definido en el plan de control o servidor que identifica	X	
8	Registrar el tratamiento del servicio no conforme	H	De acuerdo con lo definido en la ficha técnica del servicio, se registra en el formato F-E-SIG-15 Registro de servicios no conformes para registrar los eventos no conformes detectados.	Dependencias misionales, Responsable definido en el plan de control o servidor que identifica		F-E-SIG-15 Registro de servicios no conformes diligenciado

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible		PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión			 MADSIG Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 1		Vigencia: 12/09/2013			Código: P-E-SIG-02	
9	Generar reportes y consolidar información de servicios	H	Cada dependencia responsable de servicios, genera el "Informe trimestral de desempeño de servicios" y lo envía a la oficina asesora de Planeación para su consolidación y generación del indicador de no conformes del proceso de mejora continua.	Dependencias misionales, Responsable definido en el plan de control o servidor que identifica-Oficina asesora de Planeación.		F-E-SIG-16 Informe trimestral de desempeño de servicios y tratamiento de no conformes
10	Determinar necesidad de formular acciones preventivas y/o correctivas	A	En función del impacto de la no conformidad y de su frecuencia, se puede determinar la necesidad de emprender acciones correctivas según el Procedimiento P-E-SIG-01 Planes de Mejoramiento	Oficina Asesora de Planeación		F-E-SIG-10 Plan de Mejoramiento si aplica

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Producto y/o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. (Aplicable en este procedimiento de manera especial a los productos y/o servicios misionales)

Acción preventiva: acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable y evitar que suceda una no conformidad.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

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

VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES Ó PÁGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	12/09/2013	No aplica por ser versión inicial	No aplica
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Ana María Hernández C.		Nombre: Yolman Julian Sáenz Santamaria	Nombre: Heidi Alonso Triana
Cargo: Profesional Universitario OAP		Cargo: Profesional Especializado OAP	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación €
Firma: ORIGINAL FIRMADO		Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO

Código: F-E-SIG-02 - Versión: 1 - Vigencia: 20/06/2013