

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO CONTROL AL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME				
Versión: 5		Vigencia: 11/12/2018				Código: P-E-SIG-02
1. OBJETIVO(S)		Establecer los lineamientos para la identificación de las características de conformidad de los productos y servicios, con el fin de determinar los controles y las acciones a seguir para tratar los productos y servicios no conformes identificados.				
2. ALCANCE		<p>Inicia con la identificación de las características de conformidad en los productos y servicios definidos, continúa con la determinación de controles y finaliza con los reportes de seguimiento de los productos y servicios no conformes identificados.</p> <p>- Aplica a todos los productos y servicios identificados y ofrecidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>				
3. POLITICAS DE OPERACIÓN		<p>1. Generación del tratamiento del producto y servicio no conforme. En las siguientes actividades se pueden identificar los productos y 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</p> <p>2. Para los productos, servicios y tramites prestados por MINAMBIENTE se deben identificar las características fundamentales de calidad de la siguiente manera:</p> <p>h) OPORTUNIDAD: Cumplimiento de los tiempos establecidos para realizar el trámite del producto o servicio identificado, teniendo en cuenta los plazos definidos en la normativa legal vigente, o por la entidad. i) PERTINENCIA: Verificación de la asociación del producto o servicio en cuanto a la coherencia con la ley (Políticas, Objetivos y Metas del Plan Nacional de Desarrollo vigente y planes de Acción de la Entidad), así como entre lo ofertado y lo entregado. j) ADECUACION: El producto o servicio entregado se ejecuta cumpliendo los procedimientos y pasos definidos por la Ley o la entidad. k) ACCESIBILIDAD: Posibilidad de obtener de manera sencilla a través de diferentes canales de atención la información sobre productos y servicios.</p> <p>3. En el caso que se detecte alguna característica no conforme cuyo tratamiento no este predeterminado en la Planificación y caracterización del producto o 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>4. 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 productos o servicios.</p> <p>5. Cada dependencia debe reportar los productos o servicios no conformes de acuerdo con la periodicidad de seguimiento definida en la Planificación y caracterización del producto o 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 ISO 9001 - Norma Técnica de Calidad				
5. PROCEDIMIENTO						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Identificar los requisitos del producto o servicio	P	Identificar los requisitos de los productos o servicios que determinan su conformidad.	Dependencias misionales, Grupo SIG - OAP	X	DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización de los productos o servicios
2	Identificar el producto o servicio no conforme	H	Identificar los productos o servicios no conformes, de acuerdo a las características establecidas en el Documento DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización de los productos o servicios	Dependencias misionales Responsables definidos la Planificación y caracterización de los productos o servicios		
3	Registrar los productos o servicios no conformes	H	Registrar los productos o servicios no conformes en el módulo definido para tal fin en el aplicativo MADSiGestión ¿Se encuentra definido el tratamiento en el documento DS-E- SIG-21 Planificación y caracterización de los productos o servicios? Si: continúa con la actividad No 5. No: Continúa con la actividad No 4	Dependencias misionales	X	MADSiGestión
4	Definir tratamiento o disposición	H	Determinar de manera inmediata la identificación del producto y 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		MADSiGestión
5	Analizar y aprobar el tratamiento del producto o servicio no conforme	H	Analizar y aprobar el producto o servicio no conforme y documentar en el aplicativo MADSiGestión	Dependencias misionales	X	Registro del tratamiento de producto o servicio no conforme, aprobado por el director misional
6	Aplicación de controles	H	Aplicar los controles definidos en el Documento DS-E-SIG-21 Planificación y caracterización de los productos y servicios o la definida de manera complementaria por el Responsable del proceso.	Dependencias misionales	X	Registros de implementación de los controles
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	Facilitador u otro servidor delegado	X	MADSiGestión
8	Consolidar información de productos y servicios no conformes	H	Consolidar la información de los Productos y Servicios no conformes identificados	Oficina asesora de Planeación		Documento de entrada de Productos y Servicios no conformes para Revisión por la dirección
9	Determinar necesidad de formular acciones de mejora	V	En función del impacto de la no conformidad y de su frecuencia, se puede determinar la necesidad de emprender planes de mejoramiento	Dependencias misionales		Plan de Mejoramiento

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PROCEDIMIENTO CONTROL AL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 5	Vigencia: 11/12/2018	Código: P-E-SIG-02
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES		
<p>Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.</p> <p>Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito</p> <p>Producto o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. (Aplicable en este procedimiento de manera especial a los productos o servicios misionales)</p> <p>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</p>		