


|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
| <br><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b> | PROCESO MEJORA CONTINUA DEL SIG   | CÓDIGO: SIG-PR006   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTROL DE PRODUCTO Y/O<br/>SERVICIO NO CONFORME</b> | VERSIÓN No. 07      |
|   |   | FECHA: 24 Nov.-2016 |
|   |   | PÁGINA: 1 DE 5      |

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar, registrar, controlar, y administrar el servicio no conforme, que no sea acorde con los requisitos legales vigentes aplicables, para el mismo, controlando prácticas inadecuadas en el servicio.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica a los procesos misionales del Concejo de Bogotá (Control Político, Gestión Normativa y Elección de Servidores Públicos), Este procedimiento se aplica para prevenir la ocurrencia de eventos que puedan causar servicio que no cumple con los requisitos de calidad establecidos y en caso de ocurrencia corregir aquellas situaciones del servicio que pueden ser percibidas como un servicio no conforme.

## 3. DEFINICIONES


- 3.1 **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 3.2 **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 3.3 **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados; 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.
- 3.4 **CORRECCIÓN:** acción tomada para eliminar una no conformidad.
- 3.5 **LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- 3.6 **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.
- 3.7 **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en salidas.
- 3.8 **REPARACIÓN:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- 3.9 **REPROCESO:** Acción de devolución del servicio a las actividades de generación para que se adecúe a los requisitos.
- 3.10 **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 3.11 **SERVICIO Y/O PRODUCTO NO CONFORME:** Es un servicio y/o producto que no cumple con las necesidades, expectativas o requisitos del usuario, por lo tanto hay fallas en el servicio.



"EL CONCEJO, COMPROMISO Y TRANSPARENCIA POR BOGOTÁ"



SIG-PR004-FO1

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
| <br><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b> | PROCESO MEJORA CONTINUA DEL SIG   | CÓDIGO: SIG-PR006   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTROL DE PRODUCTO Y/O<br/>SERVICIO NO CONFORME</b> | VERSIÓN No. 07      |
|   |   | FECHA: 24 Nov.-2016 |
|   |   | PÁGINA: 2 DE 5      |

3.12 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG): Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico, que permita el logro de los objetivos institucionales, el mejoramiento de la calidad y servicios a cargo de la Entidad, el cual se encuentra conformado por los siguientes subsistemas:

- Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).
- Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO).
- Subsistema de Responsabilidad Social (SRS).
- Subsistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Subsistema de Control Interno (SCI).

4. APLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DOCUMENTOS Y FORMATOS UTILIZADOS.

| TIPO    | TÍTULO DEL DOCUMENTO   | CÓDIGO        | No. ACTIVIDAD     | ORIGEN DEL DOCUMENTO |         |
|---------|--|---------------|-------------------|----------------------|---------|
|         |  |               |                   | EXTERNO              | INTERNO |
| Formato | Descripción del Producto No Conforme                         | SIG-PR006-FO1 | 6.1,6.2, 6.3, 6.4 |                      | X       |
| Formato | Plan de Mejoramiento y Acciones Correctivas y/o Preventivas. | SIG-PR007-FO1 | 6.3               |                      | X       |

5. RELACIÓN DE EMPLEOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO


| EMPLEO  | CODIGO | GRADO   | PROCESO   |
|---|--------|---------|---|
| Secretario General de Organismo de Control - Subsecretarios de Comisiones Permanentes | -      | -       | Gestión Normativa<br>Control Político<br>Elección de Mesas Directivas y Servidores Públicos Distritales |
| Jefe de la Oficina Asesora de Planeación  | 115    | 03      | Gestión de Mejora Continua del Sistema Integrado de Gestión.  |
| Profesional Especializado   | 222    | 05      | Mejora Continua del SIG   |
| Profesional Universitario   | 219    | 03 / 02 | Mejora Continua del SIG   |



"EL CONCEJO, COMPROMISO Y TRANSPARENCIA POR BOGOTÁ"



SIG-PR004-FO1

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <br><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b> | PROCESO MEJORA CONTINUA DEL SIG              | CÓDIGO: SIG-PR006   |
|   | PROCEDIMIENTO                                | VERSIÓN No. 07      |
|   | CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME | FECHA: 24 Nov.-2016 |
|   |  | PÁGINA: 3 DE 5      |

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (RESPONSABLES Y FORMATOS)

- 6.1. IDENTIFICAR EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: El producto y/o servicio no conforme puede ser detectado por los Servidores Públicos adscritos a los Procesos Misionales de la Corporación los cuáles son los Proyectos de Acuerdo, las Proposiciones y la Elección de Servidores Públicos, se debe informar al responsable del Sistema Integrado de Gestión SIG, sobre el producto y/o servicio no conforme, indicando claramente la evidencia objetiva que lo sustenta.

Si se detectan no conformidades en el producto y/o servicio éstas se incluyen en el formato "Descripción del Producto No Conforme" (SIG-PR006-FO1) en la casilla Descripción del Producto No Conforme, haciendo una breve descripción y análisis de lo encontrado enviándolo a la Oficina Asesora de Planeación, para verificar su adecuado tratamiento y acciones correctivas.

- 6.2. REGISTRAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: El responsable del SIG en el formato "Descripción del Producto No Conforme" (SIG-PR006-FO1), especifica claramente las características o especificaciones que se incumplen en la casilla Características del Producto y/o Servicio No Conforme

Los líderes de los procesos misionales mantienen los registros de producto no conforme generados y analizan dicha información al final de cada mes, con el objeto de tomar acciones correctivas cuando se requiera.

- 6.3. DETERMINAR EL TRATAMIENTO DADO: El responsable del Sistema Integrado de Gestión, analiza y verifica las acciones dadas al producto y/o servicio no conforme para mitigar los impactos sobre el SIG, o prevenir su uso o aplicación en la casilla Descripción del Tratamiento. (SIG-PR006-FO1), cumplan con los requisitos del producto y/o servicio.

Los líderes de los procesos misionales definen las acciones posibles que se pueden aplicar en el caso de que el producto no conforme se detecte después de la entrega al cliente, ya sea en el caso de que lo reporte el cliente o cuando se ha comenzado a utilizar. El líder de proceso evalúa las acciones que aplicará para asegurar que son apropiadas a los efectos potenciales de la no conformidad.

De acuerdo con el impacto de la no conformidad dentro de la Corporación, se establecen acciones correctivas las cuales se ejecutan según lo establecido en el Procedimiento Plan de Mejoramiento y Acciones Correctivas y/o Preventivas (SIG-PR007-FO1), para así evitar que se presente nuevamente el Producto No Conforme.


- 6.4. VERIFICAR EFICACIA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS: El responsable del Sistema Integrado de Gestión, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, verificará el cumplimiento de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad y cotejando que el producto cumple con los requisitos, para luego registrar la información obtenida en el formato "Descripción del producto no conforme" (SIG-PR006-FO1), dentro de la casilla seguimiento del tratamiento, describiendo la aceptación o no del producto y/o servicio a partir de la actividad



"EL CONCEJO, COMPROMISO Y TRANSPARENCIA POR BOGOTÁ"

SIG-PR004-FO1



|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <br><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b> | PROCESO MEJORA CONTINUA DEL SIG              | CÓDIGO: SIG-PR006   |
|   | PROCEDIMIENTO                                | VERSIÓN No. 07      |
|   | CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME | FECHA: 24 Nov.-2016 |
|   |  | PÁGINA: 4 DE 5      |

ejecutada. La verificación es firmada por el responsable de la misma colocando la fecha en que se ejecutó.

7. BASE LEGAL

Ver Normograma de la Corporación

8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Ver Manual de Políticas de Operación de la Corporación

9. RIESGOS Y CONTROLES

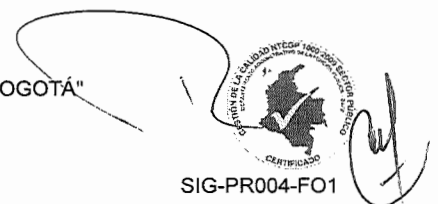
Ver Mapa de Riesgos de Gestión y Mapa de Riesgos de Corrupción de la Corporación

10. CONTROL DE CAMBIOS


| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS   | FECHA                |
|---------|--|----------------------|
| 01      | Elaboración del Documento  | 2006                 |
| 02      | Se realizaron cambios en el flujograma del proceso con una nueva descripción de actividades.   | 26 de Mayo de 2009   |
| 03      | <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La base Legal, ya que toda la normatividad se encuentra publicada en la red del Concejo de Bogotá</li> <li>El flujograma dado que técnicamente, la norma no obliga a documentar los procedimientos mediante los mismos, dejando como opción la descripción literal de las actividades.</li> </ul> <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La identificación de términos claves con el fin de proporcionar información clara.</li> <li>Los aplicativos, instructivos, documentos y formatos utilizados dentro del procedimiento especificando su tipo, código, actividad donde se utilizan y origen de los mismos.</li> <li>Las políticas de operación.</li> <li>La relación de cargos que intervienen en el proceso.</li> <li>Una descripción detallada de las actividades especificando entradas, responsables y salidas.</li> <li>Un resumen de cambios de versión a versión.</li> </ul> | 02 de Agosto de 2012 |




"EL CONCEJO, COMPROMISO Y TRANSPARENCIA POR BOGOTÁ"



SIG-PR004-FO1

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
| <br><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b> | PROCESO MEJORA CONTINUA DEL SIG                                   | CÓDIGO: SIG-PR006   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b> | VERSIÓN No. 07      |
|   |   | FECHA: 24 Nov.-2016 |
|   |   | PÁGINA: 5 DE 5      |

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS   | FECHA                   |
|---------|--|-------------------------|
| 04      | Se modifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>Código del Procedimiento, este variará de acuerdo al nuevo Mapa de Procesos y Procedimientos de la Corporación.</li> </ul> Se incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcance del Procedimiento</li> </ul>                                       | Marzo de 2013           |
| 05      | Se modifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo, alcance y descripción de actividades.</li> </ul>   | 11 de Diciembre de 2014 |
| 06      | Se Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>En el Numeral 5 Relación de Empleos que Intervienen en el Procedimiento y la Actividad 6.4 el cargo de Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien está a cargo del Sistema Integrado de Gestión, como representante de la Alta Dirección.</li> </ul> | 24 de Marzo de 2015     |
| 07      | Se modifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades 6.1, 6.2 y 6.3</li> </ul>  | 24-Nov.-2016            |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>ELABORÓ:</b><br><br><b>REYNALDO ROA PARRA</b><br>Profesional Especializado 222-05<br>Oficina Asesora de Planeación | <b>REVISÓ:</b><br><br><b>HERNANDO ROJAS MARTÍNEZ</b><br>Jefe Oficina Asesora de Planeación 115-03 | <b>APROBO:</b><br><br><b>HERNANDO ROJAS MARTÍNEZ</b><br>Jefe Oficina Asesora de Planeación 115-03 |
|--|--|---|



"EL CONCEJO, COMPROMISO Y TRANSPARENCIA POR BOGOTÁ"



SIG-PR004-FC1