 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Código: E-SGI-P003
		Versión:04
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha de emisión: 22/09/2017
	PROCESO: GESTIÓN DEL SGI	Página:1 de 4

1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para identificar y tratar el producto y/o servicio no conforme, con el fin de prevenir el uso o las entregas no intencionales.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre desde la detección del producto o servicio no conforme, asignación de responsabilidades aplicación de correcciones y monitoreo del tratamiento planteado, es aplicable a todos los servicios y productos que ofrece el IDEAM.

3. NORMATIVIDAD


Ver normograma

4. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La otra acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, una corrección puede realizar junto con una acción correctiva.
- **DESECHO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **PERMISO DE DESVIACIÓN:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un servicio, antes de su realización. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de servicios o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.
- **PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME:** Producto o servicio que no cumple con las características establecidas desde su origen o cuyas propiedades se encuentran desviadas de las especificaciones originales. No cumple con los requisitos.
- **REPARACIÓN:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **TRATAMIENTO:** Es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (Corrección).

5. POLITICAS DE OPERACION

- El análisis de la causa de las no conformidades derivadas de la identificación y tratamiento del producto o servicio No Conforme, así como la adopción de acciones correctivas, se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Plan de mejoramiento"


 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Código: E-SGI-P003
		Versión:04
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha de emisión: 22/09/2017
	PROCESO: GESTIÓN DEL SGI	Página:2 de 4

- Se considera servicio o producto no conforme:
 1. Quejas o reclamos por el servicio prestado o producto entregado.
 2. Informes o reportes emitidos, que no cumplen con los requisitos establecidos legalmente, por el cliente interno o externo
 3. Todo aquel producto emitido por los procesos misionales del Instituto, que no cumpla los requisitos mencionados en los procedimientos y normas del SGI.
 4. Incumplimiento de las especificaciones establecidas en los métodos de ensayo, falta de mantenimiento y calibración de los equipos, reactivos vencidos, falta de control de las condiciones ambientales y falta de autorización al personal para realizar ensayos.
- Cuando sea aplicable, se deben tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:
 - a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
 - b) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta en un servicio o producto.
- Se asignan responsables y autoridades para la gestión del trabajo no conforme; garantizando la aplicación de procedimientos cuando un trabajo de ensayo o el resultado de dichos trabajos no son conformes a los requisitos acordados con el cliente o con los procedimientos, definiendo rápidamente las acciones necesarias para la corrección o eliminación de la no conformidad evitando que esta vuelva a ocurrir. Se evaluará el impacto y la importancia del trabajo no conforme y de ser necesario se le informará al cliente cuando la calidad de los resultados afecte el servicio entregado.
- Siempre que se detecte un servicio o producto no conforme el tratamiento inicial debe ser una acción correctiva.

6. DESARROLLO

Ver Anexo Flujograma (Numeral 8)

No	Actividad	Responsable	Registro	Puntos de Control	Tiempos de Actividad
1	Identificar el producto o servicio no conforme	Funcionarios / Jefe Inmediato/ Líder del proceso / Responsable de SGI.			Depende del producto o servicio no conforme
2	Diligenciar el formato E-PI-F003 Manejo de productos o servicios no conformes. Se debe analizar el Producto o Servicio No Conforme presentado, con el fin de determinar la causa raíz que lo generó, además se establecen las	Funcionarios / Jefe Inmediato/ Líder del proceso / Responsable de SGI.	Formato E-PI-F003 Manejo de productos o servicios no conformes	Aprobación del tratamiento por parte del Líder del proceso	Depende del producto o servicio no conforme

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Código: E-SGI-P003
		Versión:04
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha de emisión: 22/09/2017
	PROCESO: GESTIÓN DEL SGI	Página:3 de 4

No	Actividad	Responsable	Registro	Puntos de Control	Tiempos de Actividad
	acciones correctivas a implementar con el fin de evitar que se vuelva a presentar el producto o servicio no conforme. Nota: De requerirse el apoyo agendar con el Líder y/o Responsable del SGI para diligenciar Formato E-PI-F003.				
3	Enviar vía correo electrónico al Líder y/o Responsable del SGI.	Funcionarios / Jefe Inmediato/ Líder del proceso	Correo electrónico		Depende del producto o servicio no conforme
4	Validar y realizar monitoreo al tratamiento de producto o servicio no conforme.	Responsable de SGI.	Correo electrónico	Seguimiento tratamiento	Depende del producto o servicio no conforme

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1.0	12/07/2012	Creación del procedimiento
02	05/12/2014	Se ajusta el procedimiento a la nueva estructura de procesos de la Entidad
03	02/05/2017	Actualización del documento por creación del Proceso Gestión del SGI
04	22/09/2017	Actualización del documento por actualización del numeral 5 Políticas de operación

8. ANEXO FLUJOGRAMA



CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Código: E-SGI-P003

Versión:04

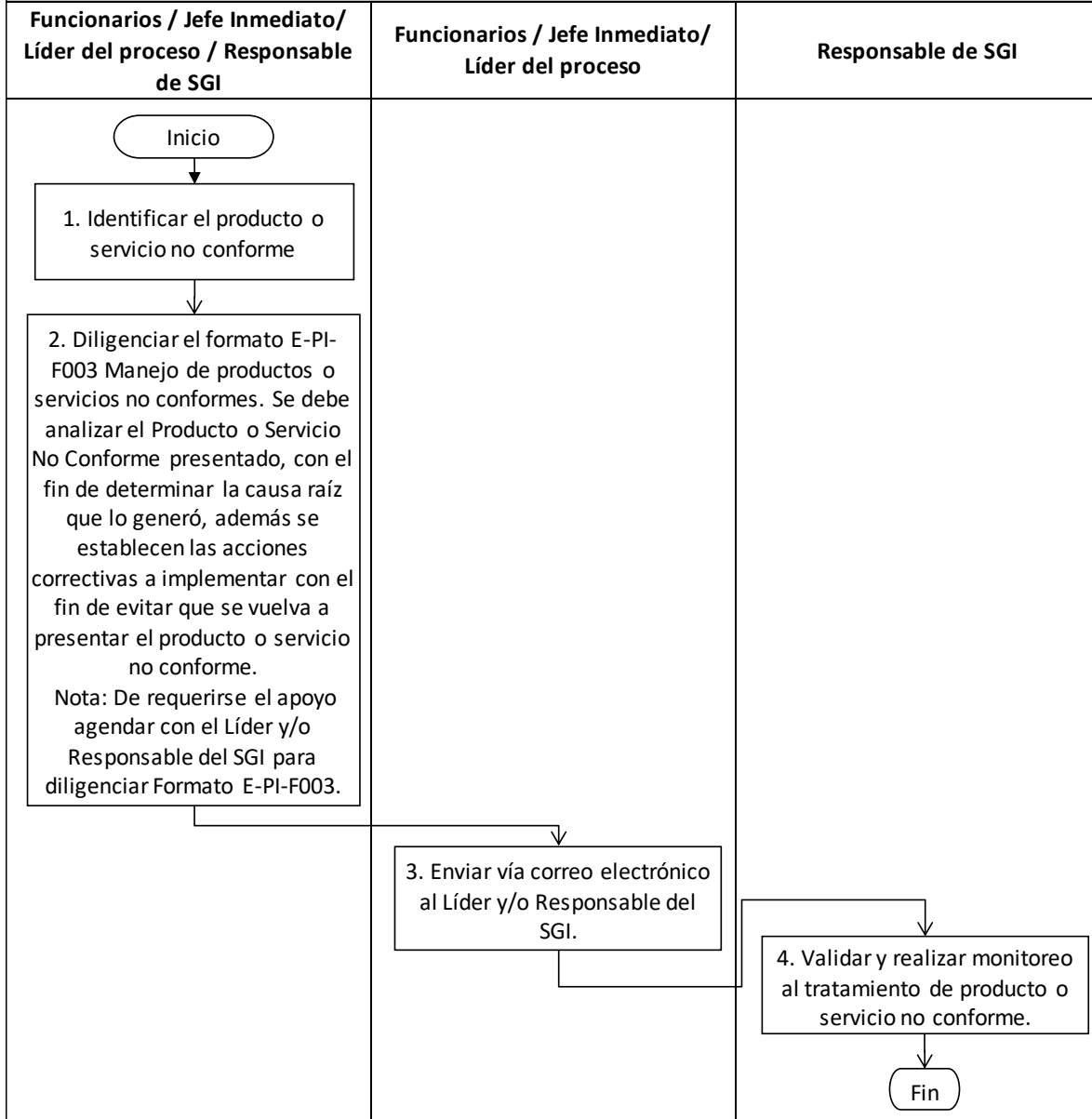
TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO

Fecha de emisión: 22/09/2017

PROCESO: GESTIÓN DEL SGI

Página:4 de 4

PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME



ELABORÒ:

Sirley J. Corredor Monsalve
Profesional Sistema de Gestión de Calidad

REVISÓ:

Juan Carlos A. Lobo Torres
Jefe Oficina Asesora de Planeación.

APROBÓ:

Juan Carlos A. Lobo Torres
Jefe Oficina Asesora de Planeación.