

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión  
Integrado  
**MIPG**



**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión  
**Integrado**  
**MIPG**



Procedimiento  
**Control de las Salidas de los  
Productos, Trabajos y/o Servicios no Conformes**

**Código:** PC-PRC-02

**Versión:** 1

**Vigente desde:** 14/06/2024

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asegurar que las salidas no conformes que se entregan al cliente/usuario externo se identifiquen y controlen, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada, describiendo las responsabilidades y aplicando las actividades relacionadas con su con su tratamiento.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos, subprocesos en sede central, centro de atención y direcciones territoriales generadores de productos, trabajos y /o servicios que se entregan al cliente/usuario externo del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC).

Inicia con la caracterización del producto, trabajo y/o servicio (P/T/S) no conforme, continúa con la identificación y tratamiento a realizar y finaliza con las acciones a implementar y su seguimiento.

## 3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) que origina(n) una no conformidad detectada, de un defecto u otra situación no deseable, para evitar que ésta(s) vuelva(n) a repetirse.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos.
- **Corrección:** Acción para eliminar una, no conformidad detectada. Una corrección puede ser un reproceso o una reclasificación.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente. El elemento dominante de un producto es aquel que es generalmente tangible.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos. El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.
- **Salida no Conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos del beneficiario.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. El elemento dominante de un producto es aquel que es generalmente tangible.
- **Trabajo no Conforme:** Cualquier aspecto dentro del trabajo de ensayo o sus resultados que no se ajusta a los propios procedimientos o a los requisitos acordados con el cliente.
- **Tratamiento de una no conformidad:** La acción emprendida respecto a un producto y/o servicio para que cumpla con los requisitos inicialmente establecidos.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### 4.1 LEGALES

- Resolución.
  - Resolución de precios vigente expedida por el IGAC.
  - Resolución No. 1040 de 2023 expedida por el IGAC: "Por medio de la cual se expide la resolución única de la gestión catastral multipropósito".

- Decretos.
  - Decreto 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".

**4.2 TÉCNICAS RELACIONADAS**

- Normas internacionales.
  - Norma ISO 45001:2018: Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
  - Norma ISO/IEC 17025:2017: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de calibración y ensayo.
  - Norma ISO 14001:2015: Sistema de Gestión Ambiental.
  - Norma ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Norma ISO 27001:2022: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

**4.3 DEL PROCEDIMIENTO**

- El producto, trabajo y/o servicio no conforme de los procesos, subprocesos en sede central, centro de atención y direcciones territoriales se presenta antes de liberar los productos o trabajos terminados o de prestar el servicio al cliente/usuario externo o cuando un cliente/usuario externo informa y/o devuelve al IGAC, por incumplimiento de alguno de los requisitos de conformidad establecidos en la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes".
- Los productos, trabajos y/o servicios no conformes generados, deben ser identificados y reportados en el formato de identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme, garantizando las evidencias respectivas.
- En las etapas intermedias de la realización del producto, trabajo y/o prestación del servicio, se deben realizar controles de calidad permanentes para detectar errores e inconsistencias, que evitan incumplimientos en los requisitos derivados de productos, trabajos y/o servicios no conformes.
- No se debe generar una acción correctiva por cada producto, trabajo y/o servicio no conforme detectado, pero sí a todos se les debe dar el tratamiento pertinente. Se debe decidir si amerita o no el establecimiento de acciones en la generación de Producto, Trabajo y/o servicio no conforme que se presente.
- Cuando se detecte que un producto, trabajo y/o servicio no conforme se ha entregado o prestado al cliente/usuario externo de manera no intencional, esta situación debe ser informada al mismo y registrada en el formato "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme".
- Una vez determinado y realizado el tratamiento al producto, trabajo y/o servicio no conforme, se debe verificar nuevamente su conformidad con los requisitos establecidos.
- Para el caso del Laboratorio Nacional de Suelos se cuenta con la política para trabajos no conformes la cual está documentada en el Manual MIPG – SGI, igualmente se cuenta en el procedimiento "Control de calidad, trabajo no conforme y aprobación de resultados de análisis".

**5. DESARROLLO**

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Caracterizar los P/T/S no conforme.	Realiza la revisión de las caracterizaciones de los procesos con el fin establecer los P/T/S no conformes para su registro en la matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes".  Envía al Servidor público o contratista designado en la	Servidor público o contratista designado  (Procesos, generadores de producto, trabajo y/o servicio)	Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes".	

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		OAP para consolidación y publicación.			
2.	Consolidar y publicar caracterización P/T/S no conformes.	El Servidor público o contratista designado en la OAP realiza la consolidación de información recibida por los procesos generadores de productos, trabajos y /o servicios no conformes, para su publicación en la página Web.	Servidor público o contratista designado  (Oficina Asesora de Planeación)	Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes"	
3.	Identificar los P/T/S no conformes.	Realiza la identificación a través de la verificación de los requisitos del producto, trabajo o servicio establecidos en la matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes".  Solicita la aprobación por parte del servidor público o contratista que aprueba la no conformidad del P/T/S no conforme.	Servidor público o contratista designado.  (Procesos, subprocesos, centro de atención y direcciones territoriales generadores de producto, trabajo y/o servicio)		¿Se identificaron P/T/S no conformes?  <b>SI:</b> continua el procedimiento en la actividad N° 4.  <b>NO:</b> Continúa con actividad N° 7.  Verificar frente a la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes"
4.	Revisar y aprobar la No conformidad P/T/S no conformes.	Recibe y revisa la solicitud de No conformidad del P/T/S no conforme, aprobando y enviado al responsable para su tratamiento.	Servidor público o contratista designado.  (Procesos, subprocesos, centro de atención y direcciones territoriales generadores de producto, trabajo y/o servicio).		¿ El P/T/S no conformes es efectivamente no conforme?  <b>SI:</b> continua el procedimiento en la actividad N° 5.  <b>NO:</b> Se devuelve actividad N° 3.
5.	Definir e implementar el tratamiento.	De acuerdo con las características del P/T/S no conforme, se define el tratamiento a seguir:  Corrección, Concesión, Reparación o Desecho, asignando responsable, la descripción de cómo se hizo el tratamiento y liberación o liberar del P/T/S conforme.  Verificar el tratamiento de P/T/S No conforme.	Servidor público o contratista designado  (Procesos subprocesos, centro de atención y direcciones territoriales generadores de producto, trabajo y/o servicio)		Verificar frente a la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes"
6.	Verificar el resultado obtenido.	Una vez ejecutado el tratamiento respectivo, se debe verificar el P/T/S conforme liberado o a liberar, registrando el nombre e identificación.	Servidor público o contratista designado  (Procesos, subprocesos, centro de atención y direcciones territoriales)		Verificar frente a la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes"

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
			generadores de producto, trabajo y/o servicio)		
7.	Registrar y enviar los P/T/S no conformes.	Registra la información por cada uno de los producto(s), trabajo(s) o servicio(s) no conformes identificados, en el formato: "Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme" y envía al servidor público o contratista designado en la OAP.  Cuando no se presentan P/T/S no conformes, diligencia el formato indicando que No se identificaron durante el periodo de reporte y envía al responsable en la OAP.	Servidor público o contratista designado.  (Procesos subprocesos, centro de atención y direcciones territoriales generadores de producto, trabajo y/o servicio).	Formato Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme.  Correo electrónico.	Verificar frente a la Matriz "Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes".
8.	Realizar monitoreo a los resultados consolidados de los P/T/S no conformes a nivel nacional.	Trimestralmente se realiza monitoreo a los resultados del P/T/S no conforme registrados en sede central, Direcciones territoriales y/o Centro de Atención del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, con sede en San Andrés.  Propone acciones correctivas al proceso o director territorial (cuando aplique).	Servidor público o contratista designado.  (Oficina Asesora de Planeación).	Informe de monitoreo.	Verificar el Formato Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme diligenciado a la OAP.  ¿Se proponen acciones correctivas?  <b>SI:</b> Continúa con la actividad N° 9.  <b>NO:</b> Continúa con la actividad N° 10.
9.	Determinar la necesidad de implementar acciones correctivas.	Realiza el análisis de las causas que originaron el P/T/S no conforme y decide sobre la necesidad de implementar las acciones de mejora o correctivas requeridas para evitar la recurrencia de la situación, teniendo en cuenta las políticas de operación de este procedimiento.	Servidor público o contratista designado.  Líder de proceso.  Director Territorial.  Facilitador de la territorial o proceso.  (Procesos generadores de producto, trabajo y/o servicio)	Formato "Solicitud de creación y modificación de acciones de mejora y correctivas" (cuando aplique)	¿Se debe implementar acción correctiva?  <b>SI:</b> Consulte el Procedimiento vigente de "Gestión de acciones de mejora y correctivas".  <b>NO:</b> Continúe con la actividad N° 10.
10.	Realizar informe anual de productos, trabajos y/o servicios no conforme presentados en la vigencia.	Efectúa informe anual consolidado de los productos, trabajos y/o servicios no conformes presentados a nivel nacional.	Servidor público o contratista designado.  (Oficina Asesora de Planeación).		
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>					

**7. FORMATOS ASOCIADOS**

- Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios No Conformes.
- Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme.

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
14/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización de la Cadena de Valor en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 3 de marzo del 2023, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>◦ Hace parte del proceso de <b>Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>, del subproceso de <b>Gestión de Procesos</b>.</li> <li>◦ Se actualiza el procedimiento "Control de las Salidas de los Productos, Trabajos y/o Servicios no Conformes", código <b>PC-PRC-02</b>, versión 1 a procedimiento del mismo nombre, código <b>PC-PRC-02</b>, versión 2.</li> <li>◦ Se actualizan los formatos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes, código <b>FO-PRC-PC02-01</b>, versión 1 a código <b>FO-PRC-PC02-01</b>, versión 2.</li> <li>▪ Identificación y Control del Producto, Trabajo y/o Servicio no Conforme, código <b>FO-PRC-PC02-02</b>, versión 1 a código <b>FO-PRC-PC02-02</b>, versión 2.</li> </ul> </li> <li>◦ Se ajusta la redacción del objetivo respecto a quien va dirigido (cliente/usuario externo) de las salidas del P/T/S no conforme.</li> <li>◦ Se ajusta el alcance frente a la redacción de sede central.</li> <li>◦ Se incluye la definición de acción correctiva.</li> <li>◦ Se actualizan las Políticas de operación en relación con la normatividad y técnicas vigentes.</li> <li>◦ Se actualiza el desarrollo frente a las actividades, descripción de la actividad, responsable (dependencia), documento o registro y punto de control.</li> <li>◦ Se excluye la forma de identificación del P/T/S no conforme del texto "No Conforme", ya sea por intermedio de un sello, una marca de agua o una nota manual.</li> </ul>	2
04/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización de la Cadena de Valor en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 3 de marzo del 2023, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>◦ Hace parte del proceso de <b>Direccionamiento Estratégico y Planeación</b>, del subproceso de <b>Gestión de Procesos</b>.</li> <li>◦ Se actualiza el procedimiento "Control de las Salidas de los Productos, Trabajos y/o Servicios no Conformes", código <b>PC-SGI-12</b>, versión 1 a procedimiento del mismo nombre, código <b>PC-PRC-02</b>, versión 1.</li> <li>◦ Se actualizan los formatos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes, código <b>FO-SGI-PC12-01</b>, versión 1 a código <b>FO-PRC-PC02-01</b>, versión 1.</li> <li>▪ Identificación y Control del Producto, Trabajo y/o Servicio no Conforme, código <b>FO-SGI-PC12-02</b>, versión 1 a código <b>FO-PRC-PC02-02</b>, versión 1.</li> </ul> </li> <li>◦ Se actualizan las políticas de Operación.</li> <li>◦ En el desarrollo se cambia la frecuencia del reporte y el seguimiento a la Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme.</li> <li>◦ Inclusión de la realización de informe con análisis consolidado anual y creación de acciones correctivas o de mejora transversales si amerita.</li> </ul>	1

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Nidia Sofía Castro Álvarez. <b>Cargo:</b> Profesional Universitario. Oficina Asesora de Planeación	<b>Nombre:</b> Lida Carolina Zuleta Alemán. <b>Cargo:</b> Profesional Especializado. Oficina Asesora de Planeación.	<b>Nombre:</b> Lida Carolina Zuleta Alemán. <b>Cargo:</b> Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación.	<b>Nombre:</b> Fabián Eduardo Camelo Sánchez. <b>Cargo:</b> Jefe de Oficina. Oficina Asesora de Planeación.

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> Luis Hernando Guarín Gamboa.</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado. Oficina Asesora de Planeación.</p> <p><b>Nombre:</b> Gustavo Adolfo Acosta Cuellar.</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado. Oficina Asesora de Planeación.</p> <p><b>Nombre:</b> Anny esperanza Morales Ortega.</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado. Oficina Asesora de Planeación.</p>			