

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI – IGAC

INFORME DE SEGUIMIENTO PRODUCTO, TRABAJO Y/O SERVICIO (P/T/S) NO
CONFORME PROCESOS Y DIRECCIONES TERRITORIALES VIGENCIA 2023

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

BOGOTÁ D.C.

JUNIO DE 2024

INTRODUCCIÓN

El procedimiento vigente “Control de las Salidas de los Productos, Trabajos y/o Servicios no Conformes” del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, describe los lineamientos para asegurar que las salidas no conformes presentadas se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, estableciendo las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

El siguiente informe ejecutivo, muestra el comportamiento de la gestión adelantada por el IGAC frente a la identificación y tratamiento de los productos, trabajos y/o servicios no conforme que se presentaron en los procesos y subprocesos de la Entidad en sede central y direcciones territoriales durante la vigencia 2023, así como un análisis acerca de los casos más comunes presentados y la frecuencia de ocurrencia en las diferentes sedes del instituto.

OBJETIVO

Realizar informe anual consolidado de los productos, trabajos y/o servicios no conforme presentados a nivel nacional durante la vigencia 2023.

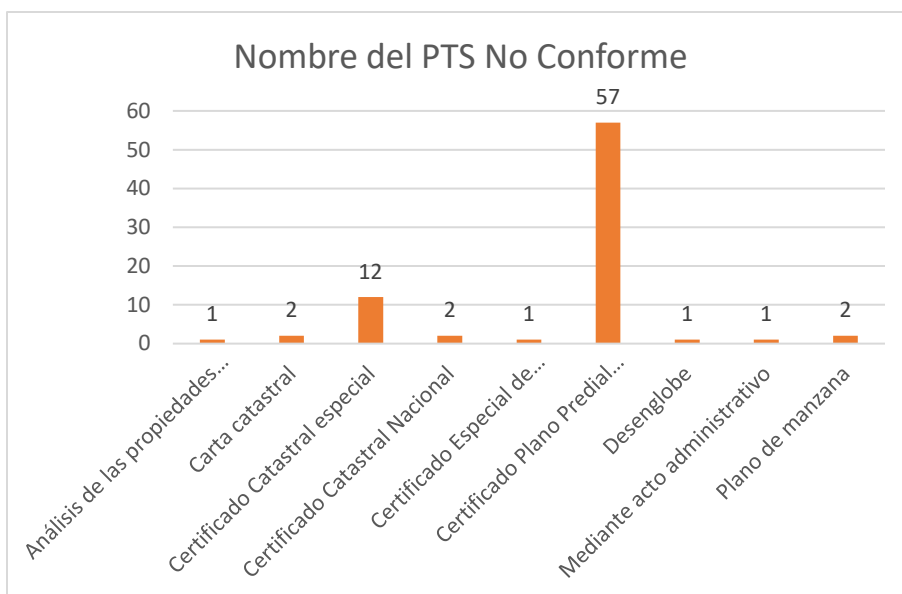
DESARROLLO

Se realizó desde la Oficina Asesora de Planeación el seguimiento trimestral y consolidación de la información de los productos, trabajos y/o servicios no conformes.

RESULTADOS

Con base en los seguimientos realizados y teniendo como referencia los reportes efectuados por cada uno de los procesos y direcciones territoriales, a continuación, se muestra el análisis de los casos presentados y el tratamiento dado a los mismos.

Figura 1. Identificación de los productos, trabajos y/o servicios no conformes en DT



Fuente: IGAC

Referente a los productos, trabajos y/o servicios No conforme identificados durante la vigencia 2023 por incumplimiento de requisitos de conformidad con la caracterización; se puede observar que los de mayor relevancia fueron Certificado Plano predial catastral con 57 y Certificado catastral especial con 12, que corresponde a un 72% y 15% respectivamente.

Los tratamientos realizados a los productos, trabajos y/o servicios No conforme identificados fueron entre otros la generación de un nuevo producto, la corrección del producto en SNC y/o se solicitó apoyo al área de sistemas para generar la respectiva incidencia en la mesa de ayuda

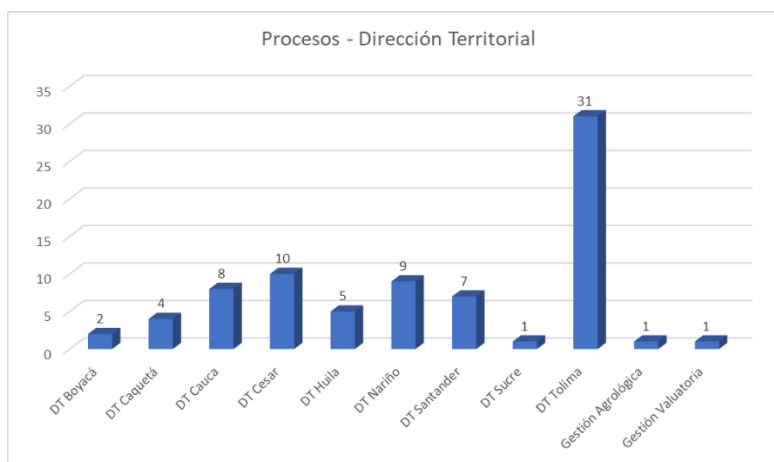
Es así que se identificaron un total 79 productos, trabajos y/o servicios no conformes en los procesos y subprocesos en sede central y direcciones territoriales, durante la vigencia 2023, los cuales se encuentran distribuidos como se muestra en la siguiente tabla:

Proceso / Territorial	Cantidad
DT Boyacá	2
DT Caquetá	4
DT Cauca	8
DT Cesar	10
DT Huila	5
DT Nariño	9
DT Santander	7
DT Sucre	1
DT Tolima	31

Gestión de Información Geográfica para el SAT - Gestión Agrológica	1
Gestión Valuatoria	1
Total	79

Fuente: IGAC

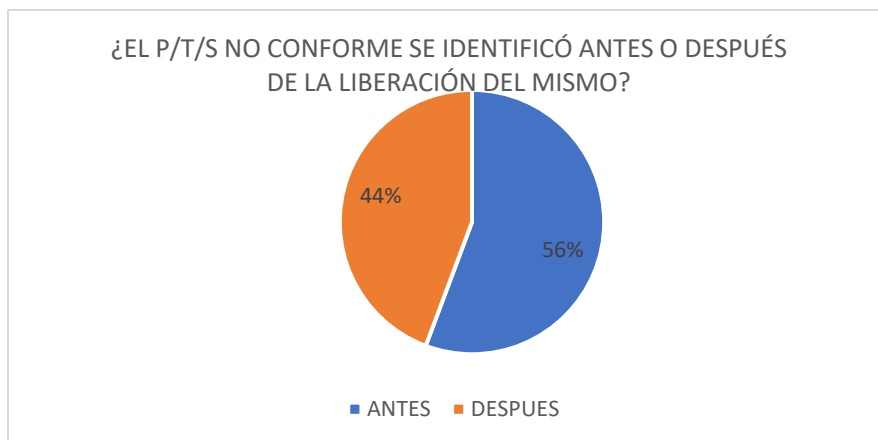
Figura No. 2. Información consolidada de productos, trabajos y/o servicios no conformes



Fuente: IGAC

Como se observa en la tabla anterior y en la figura No. 1, durante la vigencia de 2023 de las 22 direcciones territoriales establecidas en la caracterización para el reporte de información, 9 de estas identificaron productos, trabajos y/o servicios No conformes y 2 procesos. Las direcciones territoriales con mayor número de productos, trabajos y/o servicios No conformes son DT. Tolima (31), DT. Cesar (10) y DT. Nariño (9), lo que corresponde 39,24%, 12,65% y 11,39% respectivamente.

Figura No. 3. Identificación antes o después de la liberación de los productos, trabajos y/o servicios no conforme



Fuente: formato de identificación y control del P/T/S no conforme 2023

Con relación a la identificación del PTS No conforme antes o después de la liberación, se puede observar que 35 de los PT/S No conforme identificados que corresponden al 44% del total fueron identificados después de haber sido entregados al cliente, mientras que 44 que corresponden al 56% restante, fueron identificados antes de su entrega.

CONCLUSIONES

Por lo anterior, se puede concluir que:

- Se requiere fortalecer y socializar el procedimiento y formatos correspondiente al Control de las salidas de los productos, trabajos y/o servicios no conformes, en las direcciones territoriales, especialmente en aquellas donde es más común que se presenten los PTS no conforme.
- Es necesario que los procesos y subprocesos de la Entidad en sede central y direcciones territoriales continúen estableciendo controles de calidad que garanticen que en caso de que se presenten PTS No conformes, estos sean identificados antes de su liberación al cliente final.
- La adecuada gestión de los productos, trabajos y/o servicios no conforme, genera niveles de confianza de los clientes hacia los productos y servicios que ofrece el instituto, lo que podría ayudar a continuar posicionando al IGAC a nivel nacional.