



Gobierno de
Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Capacitación SGI
Tema: Salidas de Productos, Trabajo o
Servicios No Conformes

Julio de 2024

Orden del día/Índice

1. Generalidades de las Salidas de los P/T/S No Conforme.
2. Caracterización, identificación y tratamiento de las salidas de los P/T/S No Conforme.
3. Evaluación y monitoreo de las salidas de los P/T/S No Conforme.
4. Ubicación de la información de los P/T/S No Conforme (Procedimiento, formatos y matriz de caracterización).
5. Preguntas.



Objetivo 2 - Modelo de Gestión Integrado

Es un modelo de gestión por procesos, proyectos y resultados, que incorpore la gobernanza y permita conformar, difundir y mantener los datos, la información y el conocimiento.

1

Generalidades de las Salidas de P/T/S No Conformes

¿Qué es?

Salida Conforme

Resultado de un proceso **que cumple** con todos los requisitos asociados a un producto, trabajo y/o a un servicio.

Salida No Conforme

Resultado de un proceso que **no cumple** con los requisitos del beneficiario.

Tratamiento de una no conformidad

Acción emprendida respecto a un producto y/o servicio para que **cumpla** con los requisitos inicialmente establecidos.

¿Cuáles son los tipos de salidas No Conforme?

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**

Servicio

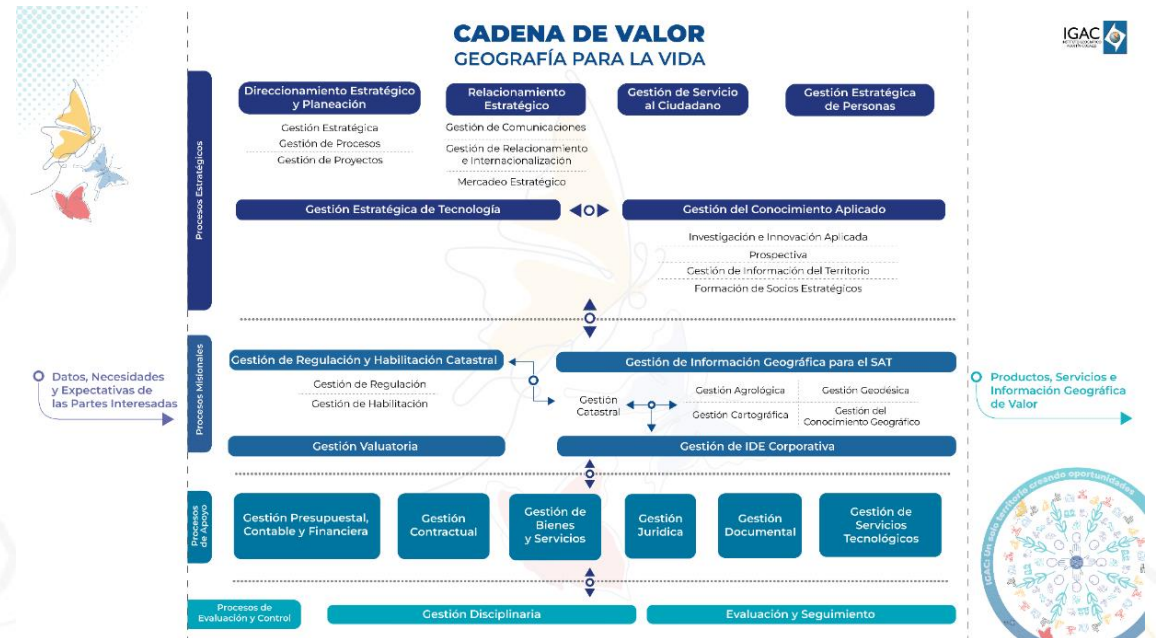
Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. Los elementos dominantes de un servicio son **generalmente intangibles**.

Trabajo

Salida aplicable a resultados de los ensayos, calibraciones e inspecciones **en el laboratorio**

¿En dónde se identifica una salida no conforme?

Una Salida No Conforme se puede identificar en cualquier proceso que haga parte de la **Cadena de valor del IGAC**, puede ser detectada por las partes interesadas, una vez hayan recibido el producto o servicio.



2

Caracterización, identificación y tratamiento de las salidas de P/T/S No Conforme

Identificación y registro de salidas de P/T/S No Conforme

Caracterizar e Identificar

Verificación de los requisitos del producto, trabajo o servicio establecidos en la matriz de caracterización de P/T/S no conformes

Responsable: Procesos, subprocesos, centro de atención y DT generadores de P/T/S

Documento clave: Formato Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes.

Registrar

Se realiza el diligenciamiento y/o selección de detalles de la P/T/S identificada (Sede DT – Proceso, fecha de diligenciamiento – de comunicación del P/T/S, el nombre del P/T/S, identificación del P/T/S, descripción del incumplimiento, entre otros). Aplica el diligenciamiento también para los que no identificaron.

Responsable: Procesos, subprocesos, centro de atención y DT generadores de P/T/S

Documento clave: Formato Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme

Caracterizar e Identificar

Registrar

Tratamiento de las salidas de los P/T/S No Conforme

El tratamiento de las salidas No Conforme se realiza de acuerdo con las características del P/T/S no conforme, diligenciando o seleccionando la información en el formato *“Identificación y control del producto, trabajo y/o servicio no conforme”*

Acción para eliminar una, no conformidad detectada. Una corrección puede ser un reproceso o una reclasificación.

Corrección



Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos.

Concesión



Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Reparación



Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto

Desecho



Responsable: Procesos, subprocesos, centro de atención y DT generadores de P/T/S

3

**Evaluación y monitoreo
de las salidas de los
P/T/S No Conforme**

Evaluar la necesidad de implementar acciones de mejora o correctivas.

Con base en 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 se verifica la necesidad de **implementar las acciones correctivas requeridas** para evitar la recurrencia de la situación.

Responsable: Procesos, subprocesos, centro de atención y DT generadores de P/T/S

Realizar monitoreo a los resultados 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, DT y/o Centro de atención. Propone acciones correctivas al proceso o director territorial (cuando aplique)..

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

4

**Donde ubicamos la información
De los P/T/S No Conforme**



Procedimiento PC-PRC-02

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

Formatos:

- Caracterización FO-PRC-PC02-01

Caracterización de Productos, Trabajos y/o Servicios no conformes

- Identificación FO-PRC-PC02-02

Identificación y Control del Producto, Trabajo y/o Servicio no Conforme

Matriz de Caracterización (consolidada)

Caracterización de productos, trabajos y/o servicios no conformes vigencia 2024

5





Gobierno de
Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



@igaccolombia