

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	SALIDA NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha: 06/11/2018

1. OBJETIVO

Establecer metodología para asegurar que los servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos, se identifican, controlan para prevenir y darle un tratamiento oportuno y adecuado.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del servicio no conforme y finaliza con el informe semestral.

Aplica a todos a los procesos misionales, proceso servicio al usuario, proceso de identificación, caracterización y registro de la población sujeto atención y recursos físicos. Aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la prestación del servicio.

3. RESPONSABLES

- **Líderes de Proceso** (Subdirector (a)): son los responsables de la verificación del plan de tratamiento y tomar las acciones necesarias cuando no se cumple las acciones establecidas en el plan, así mismo realizar seguimiento a través del comité autoevaluación de los servicios no conformes u otros mecanismos de seguimiento.
- **Servidor público o contratista:** Identificar las no conformidades, realizar registro de los avances y hacer seguimiento al plan de tratamiento según asignación de actividades.
- **Profesional Dependencia Asignado:** Recopilar la información en el proceso, realiza seguimiento a los planes de tratamiento y comunica las alertas al líder del proceso, frente a las observaciones que se presente durante la ejecución del plan de tratamiento.
- **Profesional SDAE:** Responsable de la correcta difusión y aplicación del presente procedimiento, brinda orientación en la aplicación de la metodología de servicio no conforme y realiza seguimiento, así mismo realiza la realimentación pertinentes resultado del ejercicio del monitoreo, consolida analiza y presenta informe para la revisión por dirección.

3. DEFINICIONES

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Conformidad: Incumplimiento de un requisito

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad

	PROCEDIMIENTO	
	SALIDA NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha: 06/11/2018

Verificación: confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los especificado

Acción correctiva acción para eliminar la causa de una no conformidad evitar que vuelva a ocurrir

Grupo de Trabajo: Hace relación a las personas que intervienen en el proceso en el cual se ha identificado la no conformidad potencial. Este grupo es designado por el Subdirector correspondiente.

IPES: Instituto para la Economía Social.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

SNC: Salida no conforme.

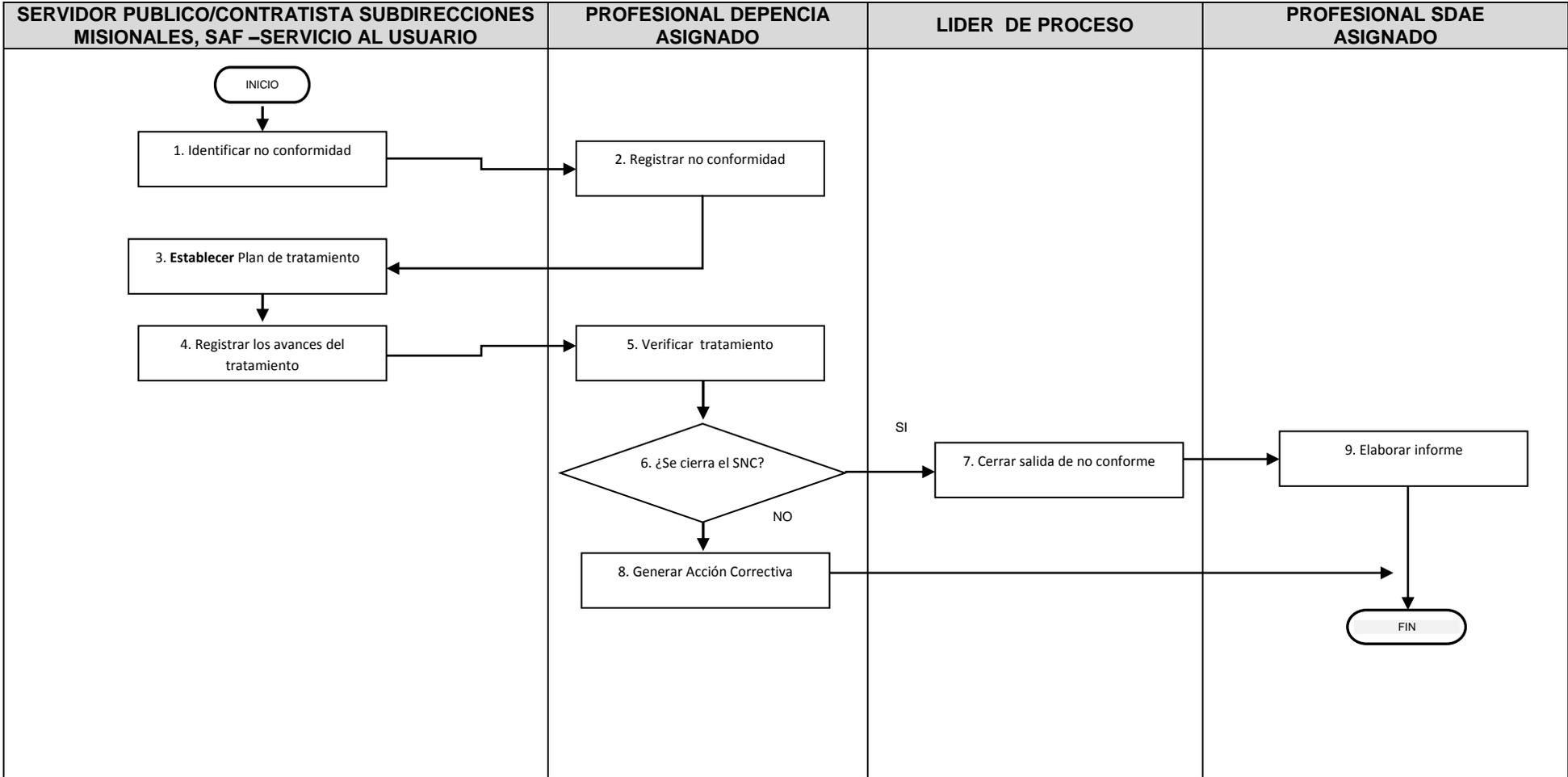
SDAE: Subdirección de Diseño y Análisis Estratégica

4. CONDICIONES GENERALES

- ✓ La no conformidad se puede identificar en cualquiera de las etapas antes, durante o después de la entrega al usuario final del servicio, según criterios establecidos en los procesos.
- ✓ El tratamiento o corrección de la salidas no conformes está a cargo responsables de los procesos misionales, servicio al usuario, identificación, caracterización registro de la población sujeto y recursos físicos (infraestructura) no obstante, si se considera necesaria la participación de otras procesos involucradas en el mismo, se dejara manifestado en el registro del (SNC).
- ✓ El tratamiento de las salidas no conformes se realiza de según fechas establecidas en el plan de tratamiento.
- ✓ Los registros de las salidas no conformes estarán publicado en la carpeta de compartido para su seguimiento y consulta. Así mismo contar con la trazabilidad de los mismos
- ✓ Se genera una acción correctiva en los siguientes casos:
 - Cuando la identificación servicio no conforme genera un impacto (cuando afecta requisitos internos, normativos)
 - Recurrencia del SNC por la misma naturaleza del no conforme
 - Cuando el tratamiento no fue eficaz.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	SALIDA NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha: 06/11/2018

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO <small>Instituto para la Economía Social</small>	PROCEDIMIENTO	
	SALIDA NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha: 06/11/2018

7. TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Ítem	Actividad	Descripción de Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Tiempo
1	Identificar no conformidad	Todos los servidores públicos o contratistas de las Subdirecciones Misionales SESEC, SFE; SGRSI, y la Subdirección SAF - servicio al usuario a través de los diferentes mecanismos de seguimiento y control en cualquier etapa del proceso; pueden evidenciar situaciones que afectan el desarrollo del proceso, pueden identificar no conformidad según naturaleza e informar al líder de proceso para su aprobación.	Servidor publico Contratista de las Subdirecciones Misionales SESEC, SFE; SGRSI Subdirección SAF Líder Proceso		FO-716 Formato Salida No conforme	
2	Registrar no conformidad	Una vez aprobado se registra en el formato establecido. Para la redacción tener en cuenta (Situación, evidencia e incumplimiento) e identificar el proceso y naturaleza de la no conformidad.	Profesional Dependencia Asignado		FO-716 Formato Salida No conforme	
3	Establecer plan de tratamiento	Los contratistas o servidores públicos que identificaron la no conformidad establecen el plan de tratamiento e identifica el responsable y la fecha de finalización para cada una de las acciones según lo definido.	Servidor publico Contratista Subdirecciones Misionales SESEC, SFE; SGRSI Subdirección SAF		FO-716 Formato Salida No conforme	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO <small>Instituto para la Economía Social</small>	PROCEDIMIENTO	
	SALIDA NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha: 06/11/2018

Ítem	Actividad	Descripción de Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Tiempo
4	Registrar los avances del tratamiento	Según acciones establecidas en el tratamiento registrar los avances correspondientes con sus respectivas evidencias para evaluar su cumplimiento. Si se presenta alguna observación se comunica la líder de proceso para las acciones pertinentes.	Servidor publico Contratista Subdirecciones Misionales SESEC, SFE; SGRSI Subdirección SAF		FO-716 Formato Salida No conforme	
5	Verificar tratamiento	Verificar tratamiento según las evidencias resultados de las acciones realizadas.	Profesional Dependencia Asignado		FO-716 Formato Salida No conforme	
6	¿Se Cierra el Servicio no conforme?	Si: Continúa la actividad No 7 No: pasa a la actividad No. 8	Profesional Dependencia Asignado		FO-716 Formato Salida No conforme	
7	Cerrar Servicio No conforme	Se registra el cierre en el formato establecido por parte del líder de proceso	Líder de proceso		FO-716 Formato Salida No conforme	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	SALIDA NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha: 06/11/2018

Ítem	Actividad	Descripción de Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Tiempo
8	Generar Acción Correctiva	Cuando el plan de tratamiento no cumplió con planificado y la situación se sigue presentado por la misma causa se genera una acción correctiva según procedimiento de acciones correctivas.	Profesional Dependencia Asignado		FO-007 Acciones Correctivas	
9	Elaborar informe	Se consolida semestralmente las salidas no conformes para su seguimiento, análisis y tomar las acciones pertinentes.	Profesional SDAE		Informe Presentación	
	FIN					

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	SALIDA NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha: 06/11/2018

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- FO-716 Salidas no conformes
- FO-007 Acciones correctivas

8. MARCO NORMATIVO

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2	06/11/2018	Todo el documento	