	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GADMC03-P003
	MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 2.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: MECI-CALIDAD/ SEGUIMIENTO ANALIS Y MEJORA	Vigencia: 27-11-2015
	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Páginas: 1 de 4

1. PROPOSITO

Este procedimiento establece las directrices para la identificación y tratamiento del servicio no conforme en la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en los requisitos legales y reglamentarios en la Alcaldía Distrital de Cartagena.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que conforman el Sistema de Integrado de Gestión de la Alcaldía Distrital de Cartagena.

3. GLOSARIO


- a) **Conformidad**
Cumplimiento de un requisito.
- b) **No conformidad**
Incumplimiento de un requisito.
- c) **Defecto**
Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- d) **Acción preventiva**
Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- e) **Acción correctiva**
Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- f) **Servicio No Conforme:** actividad desarrollada por los procesos durante la prestación del servicio que no cumple con los requisitos para su uso o aceptación establecidos por los usuarios, la normatividad legal vigente o en las disposiciones planificadas por la Alcaldía Distrital de Cartagena para la prestación del servicio. Los productos o servicios no conformes se detectan por la entidad antes de ser entregado al usuario, es decir se identifica antes de que se presente una queja.
- g) **Tratamiento de un producto/servicio no conforme:**
Acción emprendida respecto a un producto/servicio no conforme, con el fin de resolver la no conformidad y prevenir su uso o entrega no intencional.
- h) **Liberación**
Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Gerente del proyecto y Coordinadora MECI-CALIDAD

5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

Los productos/servicios no conformes pueden ser detectados por cualquier funcionario de la Entidad que desarrolle actividades relacionadas con el control y seguimiento

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GADMC03-P003
	MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 2.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: MECI-CALIDAD/ SEGUIMIENTO ANALIS Y MEJORA	Vigencia: 27-11-2015
	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Páginas: 2 de 4

institucional, y por interventores de los proyectos u obras, así como por las veedurías ciudadanas.


El tratamiento o corrección a aplicar depende del tipo de no conformidad, de qué tanto afecta los servicios o la percepción que tiene la comunidad con respecto a la calidad de éstos, o su incidencia en el logro de resultados y metas. Los tratamientos más comunes están asociados a la repetición de las actividades de manera que se logre cumplir las especificaciones definidas para los diferentes planes, proyectos y procesos.

Las fuentes para identificar un producto/servicio no conforme pueden ser entre otras:

- Verificación en cualquier etapa de planes, programas y/o proyectos o servicios.
- Prestación del servicio y/o desarrollo de proyectos sin que se dé cumplimiento a la normatividad y leyes aplicables.
- Incumplimientos en tiempo y especificaciones de los proyectos en ejecución.
- Quejas y reclamaciones de la comunidad en relación con el servicio proporcionado.
- Seguimiento y control directivo.

6. DESCRIPCIÓN DE TAREAS


No.	TAREA	RESONSABLE	REGISTRO
1	<p>Identificar el servicio no conforme:</p> <p>Diligenciar la situación en el registro del “servicio no conforme” y enviarlo por correo electrónico al respectivo responsable del proceso, para su tratamiento y disposición.</p> <p>Nota: Los cambios en la normatividad y las actividades del proceso también se deben tener en cuenta al momento de establecer los servicios no conformes.</p>	Responsable del Proceso que lo identifica.	Registro y Seguimiento del Servicio No Conforme.
2	<p>Analizar el registro del servicio no conforme y dar tratamiento:</p> <p>En los casos en que se identifique un servicio no conforme, para la cual no esté definida su acción, se le da el tratamiento correspondiente para su solución y se registra posteriormente en el Registro de “Servicio No Conforme”.</p>	Responsable del Proceso que le da tratamiento	Registro y Seguimiento del Servicio No Conforme.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GADMC03-P003
	MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 2.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: MECI-CALIDAD/ SEGUIMIENTO ANALIS Y MEJORA	Vigencia: 27-11-2015
	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Páginas: 3 de 4

	Diligenciar el tratamiento en el registro del “servicio no conforme” y enviarlo por correo electrónico al respectivo responsable del proceso, quien lo identifique.		
3	Los servicios no conformes detectados posteriormente a la prestación del servicio, se identifican por las quejas del usuario y son tratadas a través del procedimiento de manejo de PQRs.	Responsable del Proceso que le da tratamiento	Registro y Seguimiento del Servicio No Conforme.
4	Cuando se analiza el indicador relacionando con el servicio no conforme y se presentan desviaciones en este, es necesario tener asociada una acción correctiva preventiva y de mejora, según lo establecido por el procedimiento Acciones correctivas y preventivas.	Responsable del Proceso que le da tratamiento	Registro de Acciones Correctivas y Preventivas
5	Acciones Correctivas y Acciones Preventivas: Los correctivos se tomarán en aquellos casos donde sea necesario dar una pronta solución a un problema determinado, sin embargo, de manera posterior deberá plantearse acciones correctivas que permitan identificar la causa que originó la desviación o el servicio no conforme, de manera tal que se evite su reincidencia. En cuanto a las Acciones Preventivas, estas se tomarán en el momento en que se identifiquen situaciones potencialmente riesgosas o con potencial para originar desviaciones en los procesos y en el servicio, para lo cual también deberá analizarse la causa potencial con el fin de asegurar que la acción sea conveniente. El planteamiento de acciones correctivas y preventivas, se realizará de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento “Acciones correctivas y preventivas”	Responsable del Proceso que le da tratamiento	Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma NTC GP 1000:2009
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

	ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GADMC03-P003
	MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 2.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: MECI-CALIDAD/ SEGUIMIENTO ANALIS Y MEJORA	Vigencia: 27-11-2015
	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Páginas: 4 de 4

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRICPCION DE CAMBIOS
1.0	Elaboración del Documento
2.0	Ajuste de Actividades

9. VALIDACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Equipo Meci-Calidad Cargo: Asesores Externos Fecha: 16-09-2015	Nombre: Mayra Martínez Gómez Cargo: Coordinadora Meci-Calidad. Fecha: 18-09-2015	Nombre: Carlos Coronado Yances Cargo: Secretario General Fecha: 27-11-2015