

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Control de Producto/ Servicio no Conforme</b>	<b>PR-SIG-07</b>
		FECHA EDICIÓN 29-05-2014

### 1. OBJETIVO

Establecer el método y los criterios para dar tratamiento a un producto no conforme.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación del producto o servicio no conforme hasta el seguimiento al cumplimiento de las acciones para eliminar las no conformidades.

### 3. BASE LEGAL

- Ley 872 de 2003
- Decreto 4485 de 2009

### 4. DEFINICIONES

#### 4.1 CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Notas:

- a. El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- b. "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

#### 4.2 ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos.

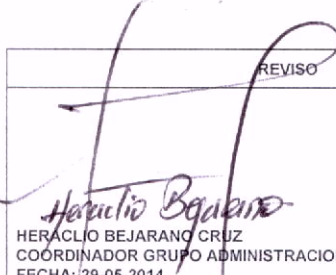
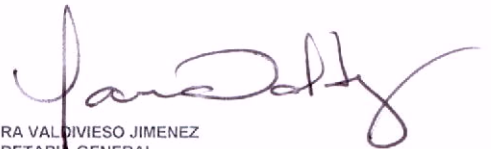
Nota: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso) o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño, una especificación de servicio derivada de una reglamentación).

#### 4.3 CONFORMIDAD


Cumplimiento de un requisito.

#### 4.4 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

REVISÓ	APROBO
 HERACLEO BEJARANO CRUZ COORDINADOR GRUPO ADMINISTRACION DEL SIG FECHA: 29-05-2014	 LAURA VALDIVIESO JIMENEZ SECRETARIA GENERAL FECHA: 29-05-2014

16.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Control de Producto/ Servicio no Conforme</b>	<b>PR-SIG-07</b>
		FECHA EDICIÓN 29-05-2014

#### 4.5 PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Incumplimiento de un requisito legal, técnico o del cliente.

#### 4.6 CONCESIÓN

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

Nota: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

#### 4.7 CORRECCIÓN

Acción inmediata que se toma para evitar que se continúe presentando la no conformidad detectada.

Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

#### 4.8 PERMISO DE DESVIACIÓN

Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

Nota: Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.

#### 4.9 PRODUCTO O SERVICIO

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

### 5. CONDICIONES GENERALES

- a. Aplica a los productos de los procesos o servicios misionales del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, que resulten de la formulación de la política e instrumentos.
- b. Solamente se deben registrar los productos / servicios no conformes, surgidos de los controles normalmente establecidos para los procesos, o los que provengan del Cliente (quejas, reclamos, peticiones, etc.); se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción del cliente o de los colaboradores de la entidad.
- c. La autorización de la aprobación y liberación un producto no conformes será de acuerdo a los siguientes criterios:



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Control de Producto/ Servicio no Conforme</b>	<b>PR-SIG-07</b>
		FECHA EDICIÓN 29-05-2014

Novedad	Responsable de autorizar	Medio de autorización
Concesión	Viceministro de Desarrollo Rural Viceministro de Asuntos Agropecuarios	Correo electrónico, oficio, memorando, acto administrativo,
Reproceso	Viceministro de Desarrollo Rural Viceministro de Asuntos Agropecuarios Director Técnico	

- d. Toda acción emprendida como tratamiento de un producto/servicio no conforme, debe registrarse en el Formato registro de productos no conformes (F01-PR-SIG-07), el cual se llevara de forma virtual por cada uno de los responsables de los procesos misionales.
- e. Una vez tomada la corrección sobre un producto / servicio no conforme, se debe verificar y registrar el cumplimiento de los requisitos. Esta debe ser registrada en el Formato registro de productos no conformes (F01-PR-SIG-07).
- f. Toda no conformidad detectada en un producto/servicio, deberá corregirse bajo la responsabilidad de los dueños de los procesos misionales. En caso de adelantar alguna acción y esta no corrigió la no conformidad detectada, se debe formular otra.
- g. Los requisitos legales, técnicos o del cliente de un producto / servicio, deben establecerse de acuerdo a lo definido en los manuales de Formulación de Política y sus instrumentos (MN-FRA-01, MN-CPI-01 y MN-DYM-01).

## 6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Detecte el producto / servicio no conforme.	Partes interesadas	
2	Registre el producto/ servicio no conforme	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso misional	Formato registro de producto no Conforme (F01-PR-SIG-07)
3	Establezca las acciones para corregir los requisitos incumplidos.  Nota: la aprobación de las acciones es dada de acuerdo al literal C del numeral 5. "Condiciones Generales", de este procedimiento	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	Formato registro de producto no Conforme (F01-PR-SIG-07)






	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Control de Producto/ Servicio no Conforme</b>	<b>PR-SIG-07</b>
		FECHA EDICIÓN 29-05-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4	Implemente las acciones planificadas para corregir el o los requisitos incumplidos.	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	
5	<p>Verifique el cumplimiento de las acciones implementadas para corregir el o los requisitos incumplidos y determine si la acción corrigió la desviación en los requisitos del producto detectados. ©</p> <p>Nota1: Si la acción corrigió el incumplimiento de los requisitos se toma como "conforme", de lo contrario como "no conforme". En caso de ser "no conforme" vuelva a la etapa 3 de este procedimiento.</p> <p>Nota2: Registre la verificación en el Formato registro de producto no Conforme (F01-PR-SIG-07), indicando también las evidencias que demuestren que se realizaron las actividades.</p>	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	Formato registro de producto no Conforme (F01-PR-SIG-07)
6	Verifique si algunos de las no conformidades detectadas requieren de formulación de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora. ©	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	
7	<p>En caso de requerirse una acción correctiva, preventiva o de mejora; diligencie el Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora y entréguelo al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión para su registro y seguimiento.</p> <p>De lo contrario, continúe con la etapa 8</p>	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora (F01-PR-SIG-06)
8	Continúe con la implementación del producto/ servicio	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	
7	<p>Consolide el reporte de los productos/ servicios no conformes, y entréguelo al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Nota: Este reporte se debe realizar por trimestre.</p>	Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso	Correo electrónico



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Control de Producto/ Servicio no Conforme</b>	PR-SIG-07 FECHA EDICIÓN 29-05-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
8	<p>Generar reporte para el Comité de Administración del SIG sobre los productos no conformes, basado en los reportes dados por los procesos misionales para el periodo.</p> <p>Nota: Con la revisión se verifica si alguno de los procesos misionales requiere formular acciones correctivas, preventivas o de mejora.</p>	Coordinador Grupo Administración del SIG	

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- NTCGP 1000 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- NTC ISO 9001 Norma Técnica Colombiana de Calidad
- F01-PR-SIG-07 Formato registro de producto no Conforme
- PR-SIG-06 Procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora
- F01-PR-SIG-06 Formato para solicitud de acciones preventivas, correctivas o de mejora
- MN-CPI-01 Formulación de política y sus instrumentos del Viceministerio de Desarrollo Rural
- MN-FRA-01 Manual formulación de política y sus instrumentos del Viceministerio de Asuntos Agropecuarios
- MN-DMY-01 Formulación de política e instrumentos de comercio exterior

### 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
28-11-2007	2	Se incluyó la Tabla 1. Tratamiento para los productos no conformes.
30-07-2009	3	Se cambió el código del procedimiento y los responsables de este.
29-01-2010	4	Se ajustó el alcance, la base legal y las definiciones. Se ampliaron las condiciones generales. Se modificaron las actividades y responsables del cuadro de desarrollo y se ampliaron los documentos de referencia.
07-03-2011	5	Se ajustó la Base Legal, las actividades y los documentos de referencia. Se identificaron los puntos de control.
29-05-2014	6	Se le asignó nuevo código (de PR-DEI-09 a PR-SIG-07) por cambio en el responsable del procedimiento, se incluyó el uso del formato F01-PR-SIG-07, se ajustó las actividades, el alcance, las condiciones generales, el logo de acuerdo al Manual de Identidad Institucional y los responsables acorde a lo establecido en el decreto 1985.

*Ve*