**1. OBJETO.** Establecer las acciones a aplicar y las responsabilidades para el tratamiento de las fallas en la prestación de los servicios (servicio no conforme) de la Institución para prevenir la entrega no intencionada al usuario de servicios no conformes a los requisitos del cliente.

**2. ALCANCE**. Este procedimiento inicia con las actividades de identificación de la no conformidad en el servicio hasta el tratamiento del mismo.

**3. DEFINICIONES.**

# Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**Tratamiento o Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**4. RESPONSABLE**. El responsable del seguimiento a este procedimiento es el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad

**5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| **No.** | **ACTIVIDAD y DESCRIPCCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Identificar el servicio no conforme: Se identifica el servicio no conforme, es decir, aquel producto y/o servicio que no cumple con los requisitos del usuario – cliente y se levanta acción de mejora | Funcionario quien identifica el Servicio no conforme | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 2 | Diligenciar formato para el tratamiento: se registra el tratamiento en el formato de acciones de mejora, es decir, se describen los planes de acción a seguir para dar trato al producto y/o servicio no conforme  ***Nota***: Cualquier funcionario y/o parte interesa que tenga vínculos con la Institución puede identificar un producto y/o servicio no conforme | Funcionario quien identifica el Servicio no conforme | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 3 | Aplicar tratamiento: Aplicar el tratamiento al servicio no conforme y comunicar al responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de la personería | Funcionario quien identifica el Servicio no conforme | Formato de acciones de mejora GQ-F-011 |
| 4 | Diligenciar el tratamiento en el formato de acciones de mejora: Se Diligencia el tratamiento en el registro de acciones de mejora Formato de acción de mejora | Funcionario quien identifica el Servicio no conforme | Formato de acción de mejora GQ-F-011 |
| 5 | Hacer seguimiento: Se realiza el seguimiento para evaluar el impacto y si este no es superado se establecen otros mecanismos de mejora para analizar la causa raíz de lo presentado y prevenir nueva ocurrencia. | Funcionario quien identifica el Servicio no conforme | Formato de acciones de mejora GQ-FO-011 |

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

ISO 9001

NTCGP 1000:2009

MECI

**7. ANEXOS**

N/A

**8. CONTROL DE REGISTROS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Identificación** | **Clasificación** | **Almacenamiento** | **Tiempo de Retención** | **Acceso** | **Disposición** |
| Formato de acciones de mejora GQ-F-011 | Cronologicamente | Responsable: Responsables de los procesos y Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad  Lugar: Carpeta del Sistema de Gestión de Calidad  Medio: Físico y Virtual | 3 años | Toda la organización | Eliminar (destruir el documento) |

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ:** | **REVISÓ:** | **APROBÓ:** |
| **Personero auxiliar** | **Personero distrital** | **Personero distrital** |