	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>PCE-03-P-03</b>
	<b>GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 04/05/2015</b>
		<b>Página 1 de 6</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para asegurar que el producto o servicio que no cumple con los requerimientos es identificado y controlado en el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades desarrolladas dentro de la Corporación Autónoma Regional del Cesar, como producto de la prestación del servicio y que no se encuentren de conformidad con los procedimientos establecidos o la normativa aplicable. Aplica desde la identificación de los productos y servicios no conformes hasta su tratamiento. Se exceptúa del alcance del presente procedimiento al Sistema de Vigilancia de Calidad de Aire del Cesar –SVCADC, del proceso de Gestión de Laboratorio Ambiental, en cuyo caso aplica el documento PCM-04-P-11 Procedimiento para el control de trabajo no conforme del SVCADC.

## 3. DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar su recurrencia.


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

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

**No Conformidad:** es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

**Producto o servicio no conforme:** Producto o servicio que no cumple o que no es conforme con algún requisito establecido.

**Requisito:** una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>PCE-03-P-03</b>
	<b>GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>FECHA: 04/05/2015</b>
		<b>Página 2 de 6</b>

**Servicio:** Es el resultado de las actividades, para satisfacer las necesidades o expectativas del usuario, por parte del proveedor.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

La Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR ha identificado que los productos y/o servicios no conformes más frecuentes son los relacionados en la siguiente matriz:


PRODUCTO O SERVICIO	SERVICIO NO CONFORME POTENCIAL	ACCIÓN-TRATAMIENTO/CORRECCIÓN
Licencias, permisos, concesiones y autorizaciones ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores en la expedición del acto administrativo.</li> <li>• Incumplir los términos de la ley o los establecidos internamente para el otorgamiento o negación de una licencia, permiso, concesión o autorización ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el error y hacer el trámite correspondiente de corrección de dicho acto administrativo.</li> <li>• Agilizar los trámites de las solicitudes que tienen los términos vencidos</li> </ul>
Seguimiento y monitoreo a licencias, permisos, concesiones y autorizaciones ambientales otorgadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realicen los seguimientos al cumplimiento de las licencias, permisos, concesiones y autorizaciones ambientales otorgadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reprogramar los seguimientos y cumplir el programa estipulado</li> </ul>
Atención de denuncias de tipo ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención fuera de los tiempos establecidos.</li> <li>• Mala atención por parte de los funcionarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Darle prioridad administrativa a las denuncias que se les hayan vencido los términos.</li> <li>• Atender las nuevas denuncias dentro de los términos establecidos.</li> <li>• Sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la satisfacción del usuario.</li> </ul>
Ejecución de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos que no estén articulados con el Plan Nacional de Desarrollo, PGAR, Plan de Desarrollo Departamental, Plan de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que el objeto del proyecto a contratar esté articulado con un programa del Plan de Acción, Plan Nacional de Desarrollo, PGAR, Plan de Desarrollo Departamental, Plan de Acción.</li> </ul>
Asesoría, asistencia técnica y/o capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría, asistencia técnica y/o capacitación ineficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar debilidades y fortalecer a través de capacitación al personal</li> </ul>

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>  <b>GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>PCE-03-P-03</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 04/05/2015</b>
		<b>Página 3 de 6</b>


## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Los trabajos y/o servicios no conformes pueden ser detectados por quejas de los usuarios, por observaciones del personal de la entidad, por errores en la prestación del servicio o durante el seguimiento de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación. Los servicios y trabajos no conformes de que trata el presente procedimiento están asociados al desarrollo de la misión de la entidad.

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
1	Identificación del producto y/o servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se genera un producto y/o servicio No Conforme, cuando en el desarrollo de las actividades de la Corporación como producto de la prestación del servicio, ocurren desviaciones de los procedimientos establecidos o la normativa aplicable que pueden impedir y/o alterar el cumplimiento de los requisitos establecidos.</li> <li>Los productos y/o servicios no conformes pueden ser detectados e informados por cualquier persona vinculada a la entidad, relacionada con las actividades de la Corporación Autónoma Regional del Cesar, CORPOCESAR.</li> </ul>	Cualquier Funcionario de la corporación	Correo electrónico/oficio remisorio
2	Registro del producto y/o servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los trabajos y/o servicios no conformes son informados a la Subdirección General del Área de Planeación (Coordinador Sistema Integrado de Gestión) y son registrados por el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión en el formato de manejo de producto y/o servicio no conforme.</li> </ul>	Profesional de apoyo Subdirección General Área de Planeación (Coordinador del Sistema Integrado de Gestión)	Formato de manejo de producto y/o servicio no conforme (PCE-03-F-05)
	Informar al Líder del	<ul style="list-style-type: none"> <li>El coordinador del sistema integrado de gestión comunica el reporte de la identificación del producto y/o servicio</li> </ul>	Profesional de apoyo Subdirección General Área de	Correo electrónico,

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>PCE-03-P-03</b>
	<b>GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 04/05/2015</b>
		<b>Página 4 de 6</b>

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
3	Proceso	No Conforme al líder del proceso donde este fue identificado para que se tomen las acciones necesarias.	Planeación (Coordinador del Sistema Integrado de Gestión)	oficio remitario
4	Tratamiento del servicio/ producto no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los productos y/o servicios no conformes se presentan cuando no se cumplen, o hay sospecha de que no se cumplen, los requisitos establecidos por el Sistema Integrado de gestión, en aspectos relacionados con las actividades propias de la misión de la Corporación Autónoma Regional del Cesar.</li> <li>De acuerdo con las características del producto y/o servicio no conforme es responsabilidad del líder del proceso donde se identificó el producto y/o servicio no conforme y del coordinador del Sistema Integrado de Gestión definir el tratamiento a seguir.</li> </ul>	Líderes de los procesos  Profesional de apoyo Subdirección General Área de Planeación (Coordinador del Sistema Integrado de Gestión)	Formato de manejo de producto y/o servicio no conforme (PCE-03-F-05)
5	Corrección	<ul style="list-style-type: none"> <li>El líder del proceso donde se identificó el producto y/o servicio No Conforme es el responsable de ejecutar la corrección al servicio y/o trabajo no conforme y así mismo la o las acciones establecidas y verificar que haya dado solución al trabajo y/o servicio no conforme.</li> </ul>	Líderes de los procesos	Formato solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento. (PCE-03-F-06)
6	Notificación al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según la magnitud del trabajo y/o servicio no conforme, el líder del proceso y el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, deben establecer si es necesario notificar al usuario afectado acerca del hallazgo presentado. Se debe dejar registro de la notificación al usuario, cuando haya lugar a la misma.</li> </ul>	Líderes de los procesos  Profesional de apoyo Subdirección General Área de Planeación (Coordinador del Sistema Integrado de Gestión)	Documento de notificación al usuario
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez desarrolladas las acciones pertinentes, el Coordinador del</li> </ul>	Profesional de apoyo Subdirección General Área de	Formato Solicitud de acciones

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>  <b>GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>PCE-03-P-03</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 04/05/2015</b>
		<b>Página 5 de 6</b>


No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
7		Sistema Integrado de Gestión debe evaluar los resultados de la corrección, establecer si ha surtido el efecto esperado y realizar seguimiento hasta cuando compruebe que las acciones tomadas han sido eficaces.	Planeación (Coordinador del Sistema Integrado de Gestión)	correctivas, preventivas o de mejoramiento. (PCE-03-F-06)
8	Consolidación, análisis y reporte de los productos y /o servicios No conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>La subdirección general del área de planeación trimestralmente consolida la información sobre los productos y/o servicios no conformes con su análisis respectivo, para ser tenida en cuenta en la información de entrada de la revisión por la Dirección. En el caso de que se hayan implementado acciones anexar los formatos de solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento.</li> </ul>	Profesional de apoyo Subdirección General Área de Planeación (Coordinador del Sistema Integrado de Gestión)	Informe de análisis de servicios y/o productos no conformes

## 6. ANEXOS

- Formato de manejo de producto y/o servicio no conforme (PCE-03-F-05)
- Formato Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento. (PCE-03-F-06)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del cambio	Nueva versión
01/06/2006	Elaboración del documento.	1.0
15/04/2011	Se cambia estructura y ajusta el procedimiento	2.0
04/05/2015	Se crea el documento dentro del proceso de Gestión y Mejora del Sistema Integrado de Gestión, por lo tanto se genera la versión 1.0 del documento. Las versiones anteriores corresponden al	1.0

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>  <b>GESTIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  <b>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO AL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>PCE-03-P-03</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>FECHA: 04/05/2015</b>
		<b>Página 6 de 6</b>

	proceso de Gestión de evaluación y control. Adicionalmente Se realizan ajustes en las definiciones y en la descripción del procedimiento, en cuanto a las actividades a ejecutar y los responsables de realizarlas.	
--	---	--

## 8. TABLA DE APROBACION

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<b>Nombre y Cargo</b>		
<b>Maria Alejandra Chinchilla Calderón.</b> -Profesional de apoyo a la gestión Sistema Integrado de Gestión  <b>Jonathan Soledad Rojas.</b> - Profesional de apoyo a la gestión Sistema Integrado de Gestión.	<b>Hernán Maestre Martínez</b> – Subdirector General Área de Planeación.	<b>Hernán Maestre Martínez</b> –Subdirector General Área de Planeación.