

 BOGOTÁ HUERFANA <small>ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C.</small> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE</small>		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	
Procedimiento: Control al Producto No Conforme Evaluación, Control y Seguimiento			
Código: 126PM04-PR55		Versión: 8	

Versión	Descripción de la modificación	Resolución
0	Adopción	Resolución 4287 Diciembre 29 de 2007
1	Se incluyeron definiciones, descripción de la normatividad, lineamientos y políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros, diagrama de flujo, portada de control de cambios, guías y se replantearon las actividades.	Resolución 3153 de 2008
2	Se eliminó del producto no conforme, los conceptos técnicos por ser identificado como un subproducto del proceso que no es conocido por el cliente externo	Resolución 5194 de 2008
3	Se incorporó el logo de Bogotá Positiva, se ajustaron las responsabilidades de acuerdo con la reorganización administrativa, se revisó la caracterización de los productos para hacerlas coherentes en los procedimientos, se cambia el nombre del procedimiento por Control del Producto no conforme.	Resolución 5575 de 24 de Septiembre de 2009
4	Se actualizó la caracterización de los productos del proceso. Se modifica el formato de control de producto no conforme y se actualizaron las actividades del procedimiento.	Resolución 7384 de Noviembre 26 de 2010
5	Actualización en los lineamientos y políticas de operación	Resolución 1909. 31 Mzo de 2011
6	Se elimino y se incluyó alguna no conformidad se complemento y modifíco actividades, modificaciones en el nombre de algunos productos, eliminación y cambios en los requisitos en la caracterización del producto	Resolución 5867 del 11 de Octubre de 2011
7	Se incluyó el Anexo 5 Control de Calidad No Conforme para las operaciones de la RMCAB. Se actualizaron, las definiciones, los lineamientos y políticas de operación y la descripción de actividades del procedimiento.	Resolución 6389 Noviembre 30 de 2011
8	A partir de la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno, se identificó la necesidad de modificar el Anexo 5, para incluir el ítem de acciones correctivas realizadas. Se actualizó los productos y responsabilidades del procedimiento.	RESOLUCIÓN 2306 DEL 16 DE JULIO DE 2014

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Martha Ligia Vásquez Gómez Cargo: Profesional Universitario Fecha: 16/Jun/2014	Nombre: Haipha Thricia Quiñones Murcia Cargo: Director de Control Ambiental Fecha: 24/Jun/2014	Nombre: Julio Cesar Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 21/Jul/2014

Responsables de la elaboración del documento

Amanda Fuquene Espejo	Profesional Especializado
Luz Mary Palacios	Profesional Universitario
Luisa Fernanda Aguilar Trujillo	Profesional Universitario
Claudina Alicia Peñuela Peña	Profesional Universitario
Viviana Duarte Restrepo	Profesional Universitario
Edna Margarita Medina Vargas	Profesional Universitario
Norberto Leguzamón	Profesional Universitario
Andrés Álvarez Campos	Profesional Universitario
Pablo Andrés Infante Gil	Profesional Universitario

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades secuenciales para el control y tratamiento al producto no conforme e identificar y establecer las

acciones a seguir cuando éstos se generen en el proceso de Evaluación, Control y Seguimiento de la Secretaría Distrital de Ambiente.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación del producto No conforme y finaliza con el archivo de los documentos generados durante el procedimiento.

3. INSUMOS:

- Producto No conforme (IS)

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Registro del Control del Producto No Conforme
- Control de trabajo no conforme para las operaciones de la RMCAB.
- Plan de mejoramiento

5. NORMATIVIDAD:

Norma (número y fecha)	Descripción
<u>Decreto 4110 de 2004</u>	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
<u>Decreto 109 de 2009</u>	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones
<u>Decreto 175 de 2009</u>	Por el cual se modifica el Decreto 109 de marzo 16 de 2009
<u>Resolución 3074 de 2011</u>	Por la cual se delegan unas funciones y se deroga una resolución
<u>NTC —ISO 9001:2008</u>	Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
<u>NTC ISO 50/IEC 17025:2005</u>	Establece los requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración
<u>Ley 1437 de 2011</u>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<u>Decreto 019 de 2012</u>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<u>Ley 1564 de 2012</u>	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones

6. DEFINICIONES:

**CONCESION
CONFORMIDAD
CT
DCA
MAVDI
NO CONFORMIDAD
OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA
PRODUCTO O SERVICIO
PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME
REPROCESO
RMCAB
SCAAV
SCASP
SDA
SRHS
SSFS**

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Director de Control Ambiental, Subdirector

- Verificar la identificación del producto no conforme.
- Hacer seguimiento al tratamiento del producto no conforme
- Liberar el producto.

Profesional Universitario

- Identificar el producto No conforme.
- Registrar el Producto No conforme en el Anexo No.3. y/o Control de trabajo no conforme para las operaciones de la RMCAB Anexo No 5.
- Analizar las causas que originaron el producto no conforme.
- Definir el tratamiento al producto no conforme.
- Implementar acciones.

Servidores Públicos

- Todos los servidores públicos (nivel directivo, profesional, técnicos, asistencial y contratistas), tienen como responsabilidad ingresar y actualizar la información en el Sistema de Información Ambiental, para permitir la identificación y trazabilidad de las diferentes operaciones.
- Mantener actualizados los diferentes sistemas de información que apoyan las actividades inherentes al desarrollo del proceso, con el fin de garantizar información confiable y oportuna.
- Los responsables de las actividades establecidas en este procedimiento deben comprometerse con principios de independencia, imparcialidad e integridad y con la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades. Igualmente, cuando haya lugar a situaciones de inhabilidad e incompatibilidad, los profesionales deben declararse impedidos frente a su participación en la gestión de trámites.

8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La entidad debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla.
- Dentro de los primeros cinco días de cada mes, el responsable de cada proceso debe reportar a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, la relación de productos no conformes
- La identificación del producto no conforme en lo referente a Actos Administrativos se realiza en el momento que se inicia el procedimiento 126PM04-PR49 "Notificaciones Actos Administrativos", instancia en la que se constituye como tal.
- La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características mediante una o más de las siguientes maneras:
 - a. la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada.
 - b. la autorización de su uso, aceptación bajo concesión del responsable del proceso y, cuando sea aplicable, por el cliente.
 - c. la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
 - d. tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso. Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- La Red de Monitoreo de Calidad del Aire que opera la entidad, adicionalmente a la identificación y manejo de producto no conforme (informes de monitoreo), debe dar gestión al trabajo no conforme de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.9 de la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005. Cabe aclarar que la norma NTC-ISO/IEC 17025 indica que se pueden identificar trabajos no conformes o problemas con el sistema de gestión o con las actividades de monitoreo o de calibración en diversos puntos del sistema de gestión y de las operaciones técnicas, como por ejemplo: las quejas de los clientes, el control de la calidad, la calibración, de instrumentos, el control de los materiales consumibles, la observación o la supervisión del personal, la verificación de los informes, las revisiones por la dirección y las auditorías internas o externas.
- Para la Red de Monitoreo de Calidad de Aire de Bogotá se ha establecido aplicar el formato que se presenta en el Anexo 5 Control de Trabajo No Conforme para las operaciones de la RM CAB.
- Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la ISO/IEC — 17025:2005, la RM CAB ha identificado las posibles desviaciones que generaría un trabajo No Conforme, para tal efecto se define como "Equipo No Conforme" aquel que cuyo estado reportado en la bitácora de mantenimiento del software GESTOR, es "En observación operativa" o "Fuera de servicio".
- Se considera que un equipo es No Conforme cuando se evidencia que la tolerancia de medición se encuentra por fuera del rango establecido o no se cumplió con el procedimiento 126PM04-PR57 Gestión Metrologica para el Monitoreo y Control de la Calidad de los Recursos Naturales en el Distrito Capital.
- Cualquier miembro de la RM CAB que maneje rutinariamente los equipos o un proveedor de servicio de mantenimiento y/o calibración o calificación operativa autorizado, puede identificar que un equipo esta no conforme.
- El Profesional Técnico Responsable autoriza la realización de una revisión del equipo siguiendo lo establecido en el Anexo 2 Manual de operación y mantenimiento de la red de monitoreo de calidad del aire de Bogotá, del Procedimiento 126PM04-PR04 Operación de la Red de Monitoreo de Calidad del Aire de Bogotá. Se repite el proceso de calibración y/o verificación necesaria antes de reintegrar el equipo a su trabajo rutinario.
- Si no es posible alcanzar el estado óptimo de los equipos mediante un ajuste o corrección, el profesional de campo registra en la bitácora de mantenimiento el estado del equipo, que puede ser "En observación operativa" ó "Fuera de servicio".
- En el caso que el equipo sea identificado como "Fuera de servicio", se sigue lo establecido en el procedimiento 126PA04-PR04 Salida Definitiva de Bienes.
- Posteriormente, si las necesidades y requerimientos del proceso misional de la RM CAB lo consideran, se lleva a cabo la consecución de un nuevo equipo, aplicando los procedimientos 126PA04-PR31 Elaboración del Plan de Compras y Contratación, 126PA04-PR03 Ingreso y Egreso de Bienes del Almacén.
- Un Trabajo No Conforme en la actividad de validación automática se presenta cuando los parámetros configurados para los límites no son acordes con los datos históricos o can la metodología establecida.
 - En la validación manual se presenta cuando:
 - se evidencie que no se cumplen los criterios de validación establecidos en el procedimiento 126PM04-PR87 Validación de datos de la RM CAB.
 - Trimestralmente el 3% de los datos validados están dentro de la condición anterior, se declara un trabajo no conforme.
 - cuando se presenten valores extremos atípicos (picos).
 - En el funcionamiento de los equipos se presenta cuando:
 - El mantenimiento no se realice con la periodicidad establecida par el fabricante
 - La calibración y/o verificación de los equipos no se realizó con la periodicidad establecida en los manuales de los mismos.
 - Cuando en los equipos se establezca que en alguna de sus variables de funcionamiento (temperatura, flujo, entre otros) no se encuentra ajustado en una magnitud tal, que pueda llegar a afectar la validez de los datos y no se realice la valoración de la situación presentada en el análisis de los datos.
- En la proyección y revisión de informes cuando no se cumple con los lineamientos establecidos en el procedimiento 126PM04-PR84 Generación y control de Informes de la RM CAB.

9. ANEXOS:**Anexo 1:** Flujograma del procedimiento**Anexo 2:** Caracterización del Producto**Anexo 3:** Control de Producto no conforme**Anexo 4:** Listado de Productos y puntos de control de producto no Conforme**Anexo 5:** Control de trabajo no conforme para las operaciones de la RMCAB**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros	Punto de Control
1	<p>Identificar el producto No Conforme</p> <p>Para determinar si un producto es o no conforme se compara el producto final con las características definidas en el Anexo No. 2 "Caracterización del Producto". Su identificación puede darse en los siguientes casos.</p> <p>1. En ventanilla de atención al ciudadano al momento de la entrega del producto al usuario.</p> <p>2. Que el usuario se comunique con la entidad para dar a conocer su inconformidad con el producto.</p> <p>La comunicación puede ser a través de medios telefónico, comunicación oficial externa, queja y en caso de actos administrativos por medio de solicitud de aclaratoria, modificación y revocatoria.</p> <p>3. Identificación de oficina.</p> <p>Si se identifica para la Red de Monitoreo de Calidad del Aire, un trabajo no conforme se diligencia el Anexo 5.</p> <p>Control de trabajo no conforme para las operaciones de la RMCAB</p>	<p>Dirección de Control Ambiental, Subdirección de Calidad del Aire, a Auditiva y Visual, su Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo, Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público</p>	<p>Profesional Universitario Auxiliar Administrativo</p>	<p>Control de trabajo no conforme para las operaciones de la RMCAB</p>	
	<p>Registrar el Producto conforme</p> <p>Si el producto fue detectado en la ventanilla de atención al ciudadano se pueden presentar los siguientes casos:</p> <p>1. Los actos administrativos que no se puedan notificar por errores en la información, serán devueltos a la Subdirección de la Dirección de Control Ambiental pertinente a través del sistema de correspondencia</p>				

<p>identificando en el asunto en mayúsculas SE DEVUELVE POR SER PRODUCTO NO CONFORME, para realizar su reproceso.</p> <p>2. Los demás productos que se identifiquen se deberán registrar en el Anexo No 3 Formato control producto conforme y realizará reproceso inmediatamente</p>				
<p>3. Cuando el Usuario se comunica telefónicamente con la entidad debido a la vigencia de los productos emitidos por de Calidad del Aire, la Subdirección de Auditoría y Visual, Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, el reproceso se hará inmediatamente y se realizará el registro en el Anexo No 3. Formato de control de producto no conforme</p> <p>Para los demás casos se le pedirá al usuario que radique la novedad, cuando el usuario radique su solicitud por medio escrito (queja, oficio, solicitud de aclaratoria, modificatoria y revocatoria) y esta llegue a la subdirección pertinente, el auxiliar administrativo realizará el registro en el sistema de correspondencia de a entidad y asignará el radicado al profesional responsable del área para que realice su reproceso. Cuando se realice el trámite correspondiente a la solicitud y se confirme que se trata de un producto no conforme se realizará el registro en el Anexo No 3. formato de control de producto no conforme.</p> <p>Desde la Dirección de Control Ambiental una vez se encuentre numerada fechada firmada la decisión. Los puntos de control de los productos no conformes identificados para el proceso se relacionan en el Anexo 4. Listado de productos y puntos de control de producto no conforme</p>	<p>la Dirección de Control Ambiental, Subdirección de Calidad del Aire, Auditoría y Visual, y Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo, Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público</p>	<p>Profesional Universitario, Auxiliar Administrativo</p>	<p>Control de Producto No conforme</p>	<p>Sistema de Información</p>
<p>3</p> <p>Definir el tratamiento al producto</p> <p>Definir el tratamiento a seguir para el producto no conforme, los responsables por su aplicación y las fechas</p>	<p>Dirección de Control Ambiental, Subdirección de Calidad del Aire, Auditoría y Visual, Subdirección del Recurso Hídrico y del</p>	<p>Director, Subdirector</p>	<p>Control del producto No</p>	

	para hacer el Suelo, Subdirección de seguimiento del mismo Silvicultura, Flora y En el Anexo No 3. Fauna Silvestre, Formato de control de Subdirección de Control producto no conforme, Ambiental al Sector se definen las acciones Públicas a seguir.					
	Implementar acciones Implementar las acciones de tratamiento al producto o servicio no conforme que pueden incluir: • Reproceso • Identificación para su no utilización • Concesión: si existe concesión por el cliente se entrega bajo las condiciones previstas dejando constancia de dicha entrega. Nota: cuando se detecta un producto o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso deben adelantarse las acciones apropiadas según el impacto.	Dirección de Control Ambiental, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo, Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público	Profesional Universitario, Auxiliar Administrativo			
	Verificar conformidad. Implementada la acción de tratamiento al producto, se verifica nuevamente que cumpla con todos los requisitos	Dirección de Control Ambiental, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, Subdirección de Control Ambiental, al Sector Público, Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo, Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público	Profesional Universitario			
	Liberar el producto. Cuando se verifica que el producto ha cumplido satisfactoriamente todos los requisitos, se puede hacer la entrega al Cliente.	Dirección de Control Ambiental, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, Subdirección de Control Ambiental, al Sector Público, Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo, Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre	Profesional Universitario			
	Analizar las causas del producto No conforme Mensualmente con base en los registros del Anexo No 3. Formato de control de producto no conforme, se identifican las causas de los productos no conformes más reiterativas y se definen las acciones a seguir para prevenir que vuelva a ocurrir, de acuerdo con el procedimiento 126PE01-PR05 Plan de Mejoramiento por Proceso.	Dirección de Control Ambiental, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público, Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público, Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo	Profesional Universitario	Control del producto No conforme Plan de mejoramiento		

Archivar documentos 8 Se archivan los documentos generados durante el procedimiento	Auditiva y Visual, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público, Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo	Profesional Universitario, Auxiliar Administrativo		
---	---	--	--	--

COPIA CONTROLADA