

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P06
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control y Tratamiento de NO Conformidades	<b>VERSIÓN</b>	01

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades que le permitirán al sistema de gestión de la empresa identificar y dar tratamiento a los servicios o productos no conformes que se presente en el día a día, con el fin de corregir, contener o mitigar el impacto de los resultados no deseados.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del ESSMAR E.S.P.

Inicia con la identificación de la No conformidad y finaliza con el seguimiento de las acciones planteadas.

## 3. RESPONSABLES

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo del grupo SIG de la institución.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

## 4. DEFINICIONES

- **No Conformidad Real:** Incidencia o situación que se produce cuando, en la realización de una actividad, se obtiene un resultado que incumple un requisito.
- **No conformidad Potencial:** Incumplimiento de un requisito, que, de no tomar acción, podrían convertirse en una NO conformidad real.
- **Requisito:** Necesidad, expectativa, especificidad u obligación que venga determinada por los usuarios y otros grupos de interés, por la legislación aplicable o por lo establecido por la ESSMAR ESP, respecto a la prestación de servicios.
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir  
**Nota:** Puede haber más de una causa para una no conformidad
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jangel Dávila	Nombre: Luis Lozano	Nombre: Luis Lozano
Cargo: P.U. SIG y MIPG Fecha: 07/10/2020	Cargo: Coord. Grupo SIG Fecha: 08/10/2020	Cargo: Coord. Grupo SIG Fecha: 09/10/2020

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P06
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control y Tratamiento de NO Conformidades	<b>VERSIÓN</b>	01

- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

## 5. GENERALIDADES

5.1 Las NO conformidades pueden ser detectadas por:

- Auditorías internas y externas.
- Revisiones de los Sistemas.
- Verificación de actividades del SIG.
- Fiscalizaciones, entre otros.

5.2 Se considera servicio o producto no conforme:

- Informes o reportes emitidos, que no cumplen con los requisitos establecidos legalmente, por el cliente interno o externo.
- Todo producto entregado por los procesos misionales de la entidad, que no cumpla los requisitos de calidad establecidos.

5.3 Otras consideraciones:

- Las acciones correctivas que se definan para dar solución a una no conformidad deben ser registradas por medio del [SI-F13 Formato Control y Tratamiento de No conformidades \(NC\)](#)
- Las acciones correctivas, deben estar enfocadas en la eliminación de la(s) causa(s) raíz(es) que dio origen a la “NC”
- Para la formulación de las acciones correctivas, se debe tener en cuenta la capacidad operativa de la entidad y recursos asignados, si es necesario asignación de recursos este se debe dar a conocer al comité Institucional de gestión y desempeño a través del líder de proceso.
- El seguimiento y cierre de las acciones correctivas estará a cargo del líder del proceso quien validara que la efectividad, eficiencia y eficacia de las mismas, eliminen la probabilidad de ocurrencia de las causas que originaron la No Conformidad.

5.4 De forma general se establece las siguientes actuaciones una vez se presenta una No Conformidad:

- Se identifican las acciones para eliminar la No conformidad, tanto de las correcciones inmediatas como de las que eliminen las causas raíz de las mismas.
- Autorizar su uso, liberación o aceptación de un servicio o producto no conforme por concesión del responsable de la Unidad con autorización de la Dirección y, en caso de ser necesario, por aceptación de la parte interesada, debiendo quedar registrada.
- Adoptar acciones para impedir la prestación de un servicio o producto para un uso o aplicación originalmente no previsto.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P06
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control y Tratamiento de NO Conformidades	<b>VERSIÓN</b>	01

- Verificando por el responsable de la Unidad que las acciones aplicadas permiten la prestación de servicios o productos que cumplen con los requisitos especificados para los mismos.

5.5 Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES" y; se elabora teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

5.6 Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<b><u>Registrar la No conformidad:</u></b> Registra la No Conformidad en el <a href="#">SI-F15 Formato Tratamiento de No conformidades (NC)</a> cumpliendo con los mínimos para su redacción situación, evidencia, incumplimiento (interno o externo).	Profesional asignado/Proceso responsable	<a href="#">SI-F15 Formato Tratamiento de No conformidades (NC)</a>
2	<b><u>Realizar Análisis de Causa:</u></b> A través del <a href="#">SI-F15 Formato Tratamiento de No conformidades (NC)</a> realizará el análisis de las causas de la No Conformidad detectada, según lo indicado en el ítem 2 y 3.	Profesional asignado/Proceso responsable	<a href="#">SI-F15 Formato Tratamiento de No conformidades (NC)</a>
3	<b><u>Formular acciones:</u></b> Formula las acciones que deben dar respuesta a subsanar la(s) causa(s) del problema, se asignara un responsable de ejecutar el plan de acción y el tiempo definido en días-año para su ejecución.	Profesional asignado/Proceso responsable	N/A
4	<b><u>Revisar Acciones Correctivas:</u></b> Revisará el plan de acción definido, analizando si las mismas dan respuesta a las problemáticas presentadas, evaluando según su criterio y experiencia si las acciones están enfocadas a eliminar las causas raíz identificada.	Líder del Proceso/Proceso responsable	N/A
5	<b><u>Aprobar plan de acción:</u></b>	Líder del Proceso/Proceso responsable	<a href="#">SI-F15 Formato Tratamiento de No</a>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P06
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control y Tratamiento de NO Conformidades	<b>VERSIÓN</b>	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Aprueba el plan de acción y lo registra en el <a href="#">SI-F15 Formato Tratamiento de No conformidades (NC)</a> ítem 5, para su envío al grupo SIG.  <b>Nota:</b> En caso de no ser aprobado el plan, debe regresar al ítem 3 del presente procedimiento.		<a href="#">conformidades (NC)</a>
6	<b><u>Ejecutar plan de acción:</u></b> Ejecuta las acciones definidas en el plan, cumpliendo con los tiempos establecidos.	Profesional asignado/Proceso responsable	N/A
7	<b><u>Revisar eficacia del plan de acción:</u></b> Verifica la eficacia, con respecto a los resultados obtenidos y comprueba si las causas han sido eliminadas del proceso.  <b>Nota:</b> En caso de no ser eficaces las acciones realizadas, se debe regresar al ítem 3 del presente procedimiento.	Líder del Proceso/Proceso responsable	N/A
8	<b><u>Cerrar acción correctiva o preventiva:</u></b> Realiza el cierre de la acción correctiva, firmando <a href="#">SI-F15 Formato Tratamiento de No conformidades (NC)</a> ítem 6 "Revisión Final"	Líder del Proceso/Proceso responsable	<a href="#">SI-F15 Formato Tratamiento de No conformidades (NC)</a>
9	<b><u>Realizar seguimiento a las acciones correctivas:</u></b> Realiza el seguimiento de todas las acciones correctivas según el cronograma definido en el <a href="#">SI-F16 Formato Seguimiento de No conformidades (NC)</a> enviado por el proceso evaluado.  <b>Nota:</b> El seguimiento se debe realizar mínimo cada 3 meses para evaluar desviaciones al cronograma de ejecución de las acciones de mejora.	Grupo SIG/Secretaria General	<a href="#">SI-F16 Formato Seguimiento de No conformidades (NC)</a>
10	<b><u>Realizar Informe:</u></b> Reporta los avances del estado de las Acciones Correctivas para su revisión en el marco de la revisión por la dirección o según requerimiento interno o externos cuando se presente.	Grupo SIG/Secretaria General	N/A

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P06
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control y Tratamiento de NO Conformidades	<b>VERSIÓN</b>	01

## 7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- SI-P05 Procedimiento Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos"
- Modelo Integral de planeación y Gestión MIPG.

## 9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
SI-F15	Tratamiento de No Conformidades	Grupo SIG	Permanente	Grupo SIG	Por Código y Fecha	N/A

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	<b>CÓDIGO</b>	SI-P06
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control y Tratamiento de NO Conformidades	<b>VERSIÓN</b>	01

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
SI-F16	Seguimiento de No Conformidades	Grupo SIG	Permanente	Grupo SIG	Por Código y Fecha	N/A

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

## 11. ANEXOS

Si aplica