

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha 04/02/2008

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para identificar, controlar y prevenir la prestación al usuario del Instituto para la Economía Social de servicios que no cumplan con los requisitos establecidos, e identificar la naturaleza de la no conformidad para darle un tratamiento oportuno y adecuado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y dependencias del IPES que tienen relación directa con la entrega de servicios a usuarios.

3. DEFINICIONES

- a. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- b. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- c. **Concesión:** autorización para utilizar ó liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- d. **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.
- e. **Líder de la Acción:** es la persona designada de ejecutar la acción establecida.
- f. **Grupo de Trabajo:** Hace relación a las personas que intervienen en el proceso en el cual se ha identificado la no conformidad potencial. Este grupo es designado por el Subdirector correspondiente.
- g. **PEFP:** Particular que ejerce funciones públicas.
- h. **IPES:** Instituto para la Economía Social.
- i. **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- j. **SNC:** Servicio no conforme.

4. CONDICIONES GENERALES

El tratamiento ó corrección del SNC está a cargo del líder del proceso afectado y el jefe de la Oficina asesora de Planeación; (no obstante, si se considera necesaria la participación de otras personas involucradas en el mismo, se dejara manifestado en el registro del SNC).

La liberación del SNC bajo concesión, se realizará siempre y cuando las características de calidad finales del servicio no estén comprometidas por la no conformidad detectada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código PR-004
		Fecha 04/02/2008

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todos los servidores y particulares que ejercen funciones públicas en el Instituto para la Economía Social, velar por la oportuna identificación de los servicios no conformes e informar al personal competente cuando éste se identifique.

El Subdirector ó Jefe de la Oficina Asesora de cada proceso donde se identifique el servicio no conforme, tiene la responsabilidad de verificar que las acciones definidas y ejecutadas dieron solución al problema, dejando constancia en el formato de control del servicio no conforme e informando a la Oficina Asesora de Planeación.

La oficina Asesora de Planeación es responsable de la correcta difusión y aplicación del presente procedimiento, y de realizar el informe consolidado para la revisión por dirección.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Identificar el SNC. Esto se puede realizar por varios métodos. Ejemplo, encuestas de satisfacción, sugerencias, análisis de los procesos, auditorías internas, etc.	<input type="checkbox"/>	Servidor ó PEFP		Formato control del servicio no conforme MEC-FO-012
2	Analizar las causas, determinar el responsable, y tiempo necesario para el tratamiento definido. Este puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Eliminar la no conformidad. • Liberar ó aceptar bajo concesión. • Segregar o suspender el servicio. 	<input type="checkbox"/>	Líder de la acción		Formato control del servicio no conforme MEC-FO-012
3	Registrar todo lo anterior en el formato de MEC-FO-012	<input type="checkbox"/>	Líder de la acción		Formato control del servicio no conforme MEC-FO-012
4	Remitir copia del registro del SNC al Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación responsable.	<input type="checkbox"/>	Líder de la acción		Formato control del servicio no conforme MEC-FO-012
5	Verificar la conformidad del SNC tratado y registrar el cierre en el	<input type="checkbox"/>	Profesional Oficina Asesora de		Formato control del servicio no conforme MEC-

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código PR-004
		Versión 01
		Fecha 04/02/2008

	formato MEC-FO-012		Planeación		FO-012
6	Informar al Líder del Proceso el cierre del SNC.	<input type="checkbox"/>	Profesional Oficina Asesora de Planeación		Vía e-mail
7	¿Requiere Acción correctiva y/o preventiva? SI: realizarla según procedimiento de acciones correctivas y/o acciones preventivas. NO : Pasar a la siguiente actividad	<input type="checkbox"/>	Líder de la acción		
8	Elaborar y remitir el informe del SNC por proceso código MEC-FO-013 al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	<input type="checkbox"/>	Líder de la acción		Formato del servicio no conforme por procesos MEC-FO-013.
9	Consolidar los datos del informe de SNC por procesos, a nivel general en el formato MEC-FO-014 y presentar el informe para revisión por la dirección.	<input type="checkbox"/>	Profesional Oficina Asesora de Planeación		Consolidado servicio no conforme MEC-FO-014.
	FIN				

7. REGISTROS

- Formato control del servicio no conforme MEC-FO-012
- Formato servicio no conforme por procesos MEC-FO-013
- Consolidado servicio no conforme MEC-FO-014

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO