

	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-03
	PRODUCTO - SERVICIO NO CONFORME	Fecha aprobación 05/02/2019
		Página 1 de 6

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	05/02/2019	Versión original del documento	Líder SIG	Director	Director
2	1/12/2020	Cambio de logo	Líder SIG	Director	Director
3	29/03/2024	Estructura del documento	Profesional Calidad	Director	Director

1. OBJETO

Asegurar que el producto o servicios no conformes se identifica y controlan estipulando su documentación, evaluación, segregación, disposición y notificación a las funciones involucradas, para prevenir prácticas inadecuadas en la prestación de los servicios del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso “INTRASOG”.

2. ALCANCE

Inicia desde el momento en que se determina un producto o servicio como no conforme y finaliza determinando si la no-conformidad conlleva a aplicar acciones preventivas o correctivas. Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso “INTRASOG”.

3. RESPONSABILIDAD

El proceso para identificación de un producto o servicio no conforme es responsabilidad de todos funcionarios del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso “INTRASOG” canalizado por líderes de proceso y documentado por el proceso SIG.

4. DEFINICIONES

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. (Def. 3.6.11. de ISO 9000).

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso (def. 3.6.13. de ISO 9000). Se presenta luego de una no-conformidad.

No-Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito. Es real, cuando se ha presentado o potencial cuando se estima que puede ocurrir.

Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización (Def. 3.6.12. de ISO 9000)

Producto No Conforme (PNC): Es aquel que no cumple con los requisitos técnicos o legales y que afecta la calidad del proceso.

Reparación: La acción emprendida respecto a un producto no conforme, para que cumpla los requisitos de uso previstos, aunque no cumpla los requisitos especificados originalmente.

Segregación: La acción emprendida respecto a un producto no conforme para ser separado o apartado.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario.

	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-03
	PRODUCTO - SERVICIO NO CONFORME	Fecha aprobación 05/02/2019
		Página 2 de 6

- Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos.

5. GENERALIDADES

Todo funcionario del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso “INTRASOG” deben estar atentos a la identificación de cualquier producto o servicio no conforme.

Cuando sea identificado se debe controlar para prevenir su uso o entrega no intencionados y se deben tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente. Se debe identificar y sacarlo del proceso.

Cuando el producto o el servicio no conforme lo detectan y reporta el cliente se considera una queja o un reclamo; se le aplica este procedimiento para dar tratamiento al producto o servicio no conforme y se debe dar respuesta oportuna y eficiente al cliente en un tiempo menor a 5 días.

5.1. Reporte y registro del producto No Conforme

El funcionario del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso “INTRASOG” que identifica el producto no conforme debe reportar al líder del proceso y al líder SIG o quine haga sus veces.

El reporte lo puede hacer verbal y/o a través de correo electrónico; el responsable del proceso diligencia el formato CONTROL SALIDA NO CONFORMES y la hace llegar a líder SIG o quien haga sus veces, para su respectivo trámite y cierre.

Esta acción se debe realizar apenas sea detectado el producto o servicio no conforme para tomar las acciones para la no conformidad detectada.

5.2. No conformidad detectada por el cliente

Si la No conformidad es ya detectada por el cliente en el formato PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

SERVICIOS	PRODUCTOS
• Curso CIA • Tramites • Matriculas • Transpasos • Traslado de cuenta • Inscripción al RUNT • Pago de comparendos • Grúa	• Licencias de tránsito • Licencia de conducción • Tarjetas de operación • Placas

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO PRELIMINAR
Producto o Servicio no conforme	Se notifica el incumplimiento contractual al proceso de jurídica Se realiza análisis y plan de acción junto al supervisor de contrato

	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-03
	PRODUCTO - SERVICIO NO CONFORME	Fecha aprobación 05/02/2019
		Página 3 de 6

de proveedores o contratistas	Se realiza análisis y plan de acción junto al supervisor de contrato
-------------------------------	--

Analiza la no conformidad del producto, define y aplica el tratamiento final al producto o servicio no conforme.

El Responsable del Producto o Servicio, o quien este designe, analiza las posibles causas que originaron la no conformidad e implementa las acciones necesarias para eliminarlas.

De igual manera el responsable del producto o del servicio no conforme especifica los criterios para determinar en qué casos amerita tomar acciones correctivas; algunos de los criterios pueden ser el número de productos no conformes y Criticidad del producto o servicio no conforme.

Algunas de las opciones para el tratamiento definitivo al producto o al servicio no conforme son las siguientes:

- **Autorizando su uso, liberación, aceptación bajo concesión ó permiso de desviación,** quienes tienen la autoridad para autorizar son la dirección y/o líderes de proceso o el responsable del producto no conforme; y cuando sea aplicable solicitar la autorización al cliente.
- **Reproceso:** Volver a hacer el trabajo o a instalar o revisar los, disposición que es autorizada por la gerencia y/o líderes de proceso
- **Dar de baja una herramienta y/o equipo:** Esta disposición es tomada por la gerencia y/o líderes de proceso de acuerdo al estado de la misma o por Control de Inventario. (alcoholímetros, equipos audiovisuales, motocicletas, vehículos)

Consolida la información de los productos o servicios no conformes de todos los procesos

El líder SIG o quien haga sus veces, mantiene un consolidado actualizado de todas las no conformidades identificadas y reportadas, con su respectivo tratamiento. Cada proceso tiene identificado un listado de productos no conformes para el desarrollo de sus actividades.

5.3. Realiza seguimiento

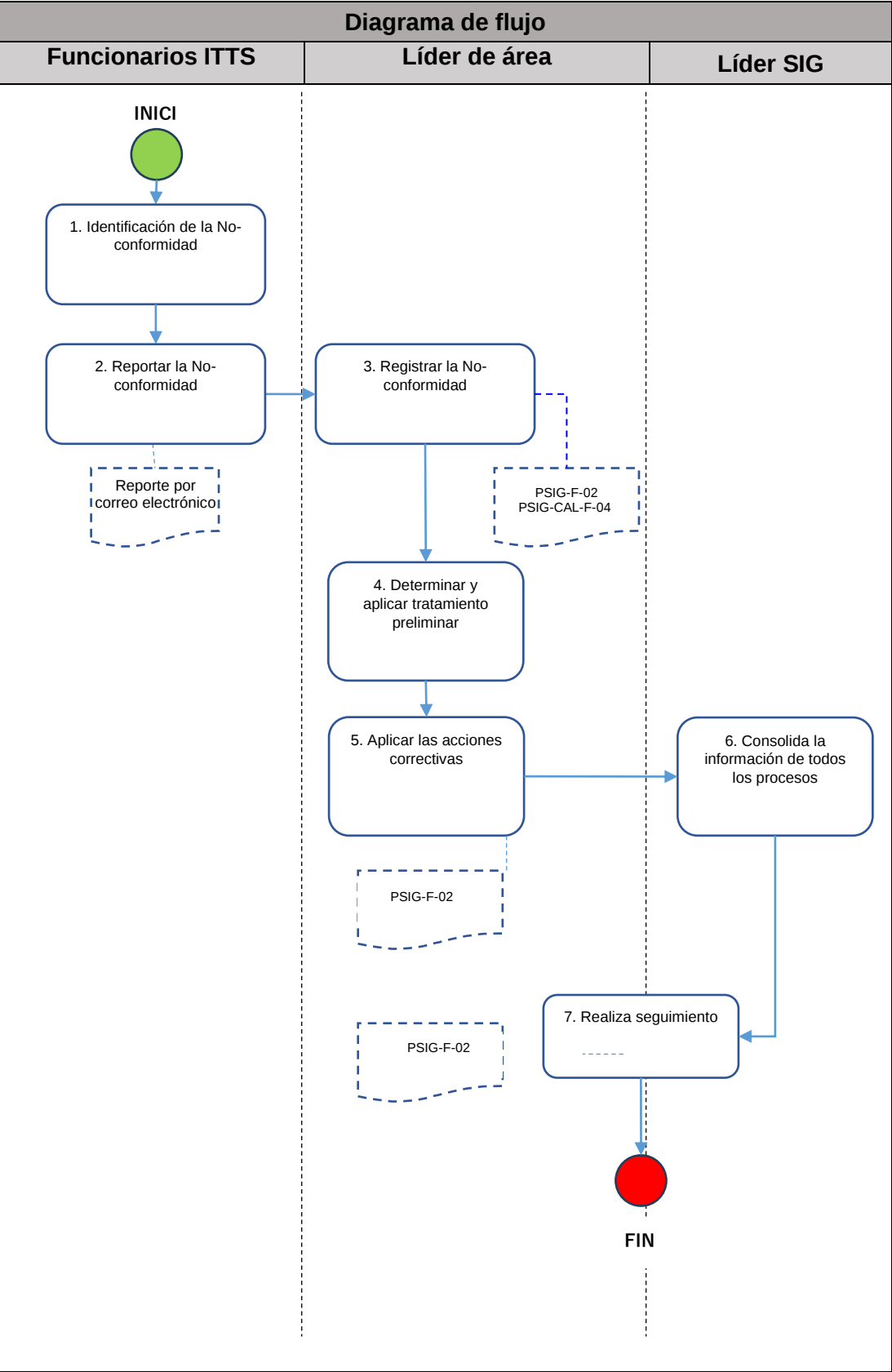
El líder SIG o quien haga sus veces realiza seguimiento a aquellos productos o servicios no conformes detectados y que tengan acciones posteriores al tratamiento, con el fin de verificar que tratamiento se ejecutó y en el caso de que se implementen acciones correctivas verificar que las causas que originaron la no conformidad fueron eliminadas.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Identificación de la No-conformidad: Todo funcionario del ITTS debe estar atento a la identificación de cualquier producto o servicio no conforme	Funcionario del ITTS	
2.	Reportar la No-conformidad: el producto no conforme debe reportar al líder del proceso y al líder SIG o quien haga sus veces, de manera verbal o por correo electrónico	Funcionario del ITTS	Correo electrónico

 INTRASOG Instituto de Tránsito y Transporte de Sugamuxi	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-03
	PRODUCTO - SERVICIO NO CONFORME	Fecha aprobación 05/02/2019
		Página 4 de 6

3.	Registrar la No- conformidad: El responsable del proceso diligencia el Formato Reporte de No conformidades. Si la No-conformidad es ya detectada por el cliente en el formato Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Líder de proceso	Formato Reporte de No conformidades Formato Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
4.	Determinar y aplicar tratamiento preliminar: Se realiza análisis y plan de acción.	Líder de proceso	
5.	Aplicar las acciones correctivas: Realizar la corrección al producto o servicio de manera inmediata para garantizar la conformidad del producto antes de la entrega al cliente final, dejando la evidencia o registro en el Formato Reporte de No conformidades.	Líder de proceso	Formato Reporte de No conformidades
6.	Consolida la información de todos los procesos: El líder SIG o quien haga sus veces mantiene un consolidado actualizado de todas las no conformidades identificadas y reportadas, con su respectivo tratamiento.	Líder SIG	
7.	Realiza seguimiento: el líder del proceso y el líder SIG o quien haga sus veces, deben realizar seguimiento mensual al tratamiento del producto y/o servicio no conforme.	Líder de proceso Líder SIG	
FIN			



	PROCEDIMIENTO	Código PSIG-PR-03
	PRODUCTO - SERVICIO NO CONFORME	Fecha aprobación 1/12/2020
		Página 6 de 6

7. ANEXOS Y REGISTROS

- Formato Reporte de No conformidades.
- Formato Peticiones quejas reclamos y/o sugerencia.