

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>Sistema de Gestión Integrado</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Instructivo Aplicación del Plan de Control de Calidad del Servicio</b></p> | <p><b>Código:</b> SGI-I001<br/> <b>Versión:</b> 01<br/> <b>Fecha:</b> 16/08/2024</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

## Objetivo

Establecer y aplicar los lineamientos para identificar, controlar, dar tratamiento y hacer seguimiento a los servicios no conformes, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada. Así como, tomar acciones que minimicen la frecuencia de ocurrencia, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Control de Calidad del Servicio (PCCS) definido para cada proceso misional.

## Alcance

Inicia con la estructuración del Plan de Control de Calidad del Servicio y su mantenimiento. A partir de allí, conforme con lo establecido en el PCCS continúa con el control y tratamiento a los servicios no Conformes y concluye con el seguimiento al control y cierre del tratamiento.

## Definiciones

- **Plan de Control de Calidad del Servicio (PCCS):** documento donde se determinan, en cada etapa del servicio, las características/requisitos de calidad a controlar y el control a aplicar, así como, en qué momento exacto debe hacerse, además de definir quiénes son los encargados de ejecutarlo. De esta manera se garantiza el cumplimiento de los requisitos y su realización.
- **Salida No Conforme:** Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.
- **Servicios No Conforme (SNC):** Servicio prestado por el Ideam a sus Clientes - Usuarios, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con las características/ requisitos previamente establecidos para el servicio en el Plan de Control de Calidad del Servicio y/ o requisitos del proceso.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>Sistema de Gestión Integrado</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Instructivo Aplicación del Plan de Control de Calidad del Servicio</b></p> | <p><b>Código:</b> SGI-I001<br/> <b>Versión:</b> 01<br/> <b>Fecha:</b> 16/08/2024</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

### **Siglas**

- PCCS: Plan de Control de Calidad del Servicio
- SNC: Salida No Conforme

### **Documentos relacionados en el SGI**

- SGI-F011 Plan de Control de Calidad del Servicio

### **Desarrollo de la actividad**

El servicio no conforme es el incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en el plan de control de calidad del servicio (PCCS) de cada uno de los servicios que presta el Ideam.

Los Coordinadores y/o responsable de los procesos misionales deben asegurar que los servicios no conformes, servicios que no cumplen con los requisitos, se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional. Los requisitos del servicio están definidos en el plan de control de calidad del servicio (PCCS) de cada proceso.

Mediante la elaboración del Plan de Control de Calidad del Servicio (PCCS), se lleva a cabo la definición de las características del servicio y los controles, necesarios para garantizar su conformidad.

### **Definición de las características del Servicio y de los controles**

El Sistema de Gestión Integrado se reunirá con el coordinador, responsable de proceso y/o líder temático, encargado o designado de establecer los lineamientos y directrices para la prestación del (los) servicio(s) a su cargo. El objetivo es definir o actualizar el Plan de Control de Calidad de Servicio – PCCS en el cual se deberá tener en cuenta la siguiente información:

- **Proceso:** Proceso donde se presta el servicio.
- **Servicio:** Resultado del proceso.
- **Etapas del servicio:** Conjunto de actividades que se deben realizar para adquirir prestar el servicio.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>Sistema de Gestión Integrado</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Instructivo Aplicación del Plan de Control de Calidad del Servicio</b></p> | <p><b>Código:</b> SGI-I001<br/> <b>Versión:</b> 01<br/> <b>Fecha:</b> 16/08/2024</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

- **Productos:** Que se obtiene de cada etapa del servicio.
- **Descripción de la característica:** Detalle de la característica a cumplir la cual debe estar referida a las necesidades explícitas, implícitas, legales o de la entidad que debe cumplir el servicio: pertinencia, calidad, efectividad, oportunidad, cumplimiento de forma, completitud, aprobado, legible, numerado, cumplimiento de fondo, entre otros.
- **Control por aplicar:** Conjunto de medidas o acciones tomadas para dar cumplimiento a la característica identificada. El control debe tener definido el responsable de llevar a cabo la actividad de control, tener una periodicidad definida para su ejecución, indicar cuál es el propósito del control, establecer el cómo se realiza la actividad de control, indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control y dejar evidencia de la ejecución del control.
- **Responsable de aplicar el control:** identifica el cargo del servidor que ejecuta el control.
- **Frecuencia del Control:** periodicidad definida para la ejecución del control.
- **Muestra:** Número de servicios prestados que se consideran representativos del total que se toma para aplicarle el control.
- **Criterio de aceptación:** Criterio que establece el rango de cumplimiento de los requisitos, y permite identificar el rango en el cual se detecta un servicio no conforme. Son los límites internos de la entidad para poder identificar y dar tratamiento al SNC (Cliente, Legal, Implícito, Entidad).
- **Servicio no Conforme (SNC):** Descripción del posible servicio no conforme a detectar de acuerdo con los criterios de aceptación; corresponde a la naturaleza de la no conformidad o el detalle de la salida no conforme. Ejemplo: Ausencia de alguno de los requisitos.
- **Tipo de tratamiento:** Manera en la que se va a tratar el servicio no Conforme. (corrección, concesión, permiso de desviación, rechazo, reproceso)

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>Sistema de Gestión Integrado</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Instructivo Aplicación del Plan de Control de Calidad del Servicio</b></p> | <p><b>Código:</b> SGI-I001<br/> <b>Versión:</b> 01<br/> <b>Fecha:</b> 16/08/2024</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

- **Orientación para el tratamiento de la SNC:** Propuesta de las acciones a seguir para tratar el servicio que no cumple los criterios de aceptación tendiente a cumplir los requisitos del servicio en las diferentes etapas.
- **Responsable del tratamiento:** Cargo del responsable de llevar a cabo el tratamiento del Servicio no Conforme, de acuerdo con lo establecido en el plan de control de calidad del servicio, así como donde se va a realizar el tratamiento.
- **Orientación para el cargue de evidencias del control:** Recomendaciones para el registro de la evidencia que queda de la ejecución del control y el cumplimiento de los requisitos.
- **Orientación para el cargue de evidencias del tratamiento:** Recomendaciones para el registro de la evidencia que queda del tratamiento del Servicio no conforme.
- **Responsable de verificar el servicio no conforme:** Cargo del responsable de llevar a cabo la verificación de la conformidad con los requisitos cuando se trata el servicio no Conforme, de acuerdo con lo establecido en el plan de control de calidad del servicio, así como donde se va a realizar la verificación y liberación del servicio no conforme.
- **Versión del PCCS:** Versión actual del plan de control de calidad del servicio.

**Nota 1:** La revisión del PCCS se debe realizar por lo menos una vez al año, para verificar su pertinencia.

**Nota 2:** Las evidencias de cumplimiento del Plan de Control de Calidad del Servicio son aportadas por los responsables de aplicar y registrar los controles, tratamientos y verificaciones establecidas en el mismo.

## **Identificación y registro de los Servicios no Conformes**

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>Sistema de Gestión Integrado</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Instructivo Aplicación del Plan de Control de Calidad del Servicio</b></p> | <p><b>Código:</b> SGI-I001<br/> <b>Versión:</b> 01<br/> <b>Fecha:</b> 16/08/2024</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

El coordinador, líder de proceso y/o líder temático, encargado de establecer los lineamientos y directrices para la prestación del (los) servicio(s) a su cargo, definirá cuales son los posibles servicios no conformes, teniendo en cuenta la naturaleza y efecto sobre la conformidad del servicio, los cuales quedarán consignados en el plan de control de calidad del servicio.

El responsable de aplicar el control identifica los servicios no conformes de acuerdo con lo establecido en el plan de control de calidad del servicio del proceso, con el fin de evitar su entrega final o uso no intencional por parte de los usuarios u otras partes interesadas.

Al identificar el servicio no conforme, el responsable de aplicar el control realiza el registro según lo definido en el PCCS.

### **Tratamiento de los Servicios no Conformes**

De acuerdo con las características del servicio no conforme, se define el tipo de tratamiento, el cual, quedará consignado en el Plan de Control de Calidad del Servicio.

Los tipos de tratamiento a considerar son:

- **Corrección:** Acción tomada de forma inmediata entre 2 a 10 días para arreglar o corregir la situación puntual o concreta que generó el servicio no conforme.
- **Permiso de Desviación:** Autorización otorgada para apartarse de los requisitos originalmente especificados para el servicio, ANTES DE SU REALIZACIÓN, teniendo en cuenta que no se afectará significativamente la calidad de este.
- **Rechazo:** Acción tomada de no aceptar el producto del servicio porque no cumple los requisitos especificados para el mismo.
- **Reproceso:** Acción tomada de volver a hacer una o varias actividades para que el servicio no conforme cumpla los requisitos definidos para el mismo.

|                                                                                   |                                                                                                                                                           |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>Sistema de Gestión Integrado</b></p> <p align="center"><b>Instructivo Aplicación del Plan de Control de Calidad del Servicio</b></p> | <p><b>Código:</b> SGI-I001<br/> <b>Versión:</b> 01<br/> <b>Fecha:</b> 16/08/2024</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Todo tratamiento que se realice a un servicio no conforme debe realizarse de acuerdo con lo establecido en el Plan de Control de Calidad del Servicio, con el fin de que no vuelva a suceder.

Al realizar el tratamiento, el responsable de este realiza el respectivo registro según lo definido en el PCCS y cambia el estado del tratamiento a tratado en su herramienta de control y seguimiento.

### **Verificación de las acciones de tratamiento tomadas y cierre del Servicio no Conforme**

En la herramienta de seguimiento determinada por el coordinador y/o responsable del proceso, se deberá consignar el tratamiento aplicado al servicio no conforme y verificarlo, por lo que si este es eficaz se libera la SNC y se continua con la prestación del servicio, en caso no se ser eficaz se debe evaluar las razones por las cuales este tratamiento no ha generado resultados positivos y establecer acciones de mejoramiento que permitan su liberación y disminuir su ocurrencia en el futuro.

### **Control de cambios**

| Versión | Fecha      | Descripción            |
|---------|------------|------------------------|
| 01      | 16/08/2024 | Creación del documento |