	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>CÓDIGO</b>	SEYM-P-003
	<b>ACTIVIDAD</b>	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>PROCESO</b>	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	<b>FECHA</b>	9-mar.-17

<b>OBJETIVO</b>	Establecer la metodología para identificar las salidas de los procesos que no cumplen los requisitos previamente establecidos por la Agencia Nacional de Tierras, para prevenir su uso o entrega no intencional al cliente interno o externo.
<b>ALCANCE</b>	Desde que se planifican las especificaciones técnicas de las salidas de procesos hasta lograr su entrega a satisfacción al cliente interno o externo.
<b>RESPONSABLE</b>	Oficina de Planeación

## 1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Para formular una o varias acciones correctivas, es necesario previamente haber efectuado un análisis de las causas para identificar los motivos por los cuales se presentó el incumplimiento y como resultado de las causas, se formulan acciones para eliminarlas y evitar su recurrencia.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. En una acción preventiva el problema no se ha presentado aún y las acciones se toman sobre las posibles causas que generarían el incumplimiento con el propósito de prevenir que el riesgo se materialice.

**Acción de mejora:** Son acciones que al ser implementadas dentro de los procesos y sin constituir una no conformidad, pueden contribuir a mejorar el desempeño de un proceso o del sistema.

**Análisis de causas:** Técnica sencilla y flexible, utilizada para la identificación y el análisis de las causas que generan un problema. Si bien es una técnica, ésta puede desarrollarse a través de diversas metodologías o la mezcla de ellas, como, por ejemplo:

- Diagrama causa-efecto o espina de pescado.
- Metodología de las 6M.
- Lluvia de ideas.
- 5 ¿Por qué?

NOTA: la técnica de análisis de causas más usada es la lluvia de ideas, utilizada en reuniones de equipo de trabajo esporádicas, en revisiones gerenciales y en revisiones por la dirección.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. En otras palabras, la corrección soluciona el problema particular presentado. Generalmente la Corrección debería estar acompañada por una o varias acciones correctivas, sin embargo, si el ejercicio de análisis de causas arroja que el incumplimiento es un accidente o una situación fortuita que se salió de control, no es necesario que esté acompañada por la acción correctiva.

**Control de Salida, Producto o Servicio No Conforme:** Actividades que se realizan para corregir el error detectado en una Salida, Producto o Servicio y asegurar su adecuada disposición final, antes de ser entregado al cliente.

**No conformidad real:** Incumplimiento de un requisito previamente especificado y que fue evidenciado mediante ejercicios de verificación o control.

**No Conformidad Potencial:** Posible incumplimiento de un requisito, detectado durante las actividades de planificación de los procesos, al presentarse cambios o mediante el análisis de los datos arrojados por los procesos en cuanto a tendencias y comportamientos; también puede surgir una NO conformidad potencial, de la comparación de un proceso con experiencias de procesos similares. La no conformidad potencial es un riesgo asociado a la planificación.

**Plan de acción:** Es la herramienta mediante la cual se determinan y se asignan las tareas o acciones, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos para lograr un objetivo propuesto. En un plan de acción se define el qué, cómo, cuándo y quien realizará las acciones encaminadas a cumplir con un propósito. Las acciones correctivas o preventivas en su gran mayoría están compuestas por planes de acción.

**Salida:** Resultado de un proceso.

**Servicio:** Resultado de un proceso de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**Producto o servicio No conforme:** Es el resultado de un proceso Misional que va dirigido al cliente externo, que no cumple con los requisitos establecidos, ya sea por el cliente, por la Ley o por la Agencia. Un producto o servicio no conforme siempre debe ser tratado con una corrección.

**Salida No Conforme:** Es el resultado tangible de un proceso de apoyo que no va dirigido al cliente externo, que no cumple con los requisitos establecidos, ya sea por el cliente, por la Ley o por la Agencia. Una salida no conforme siempre debe ser tratada con una corrección.

**Queja:** Manifestación de inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, o por la conducta irregular presentada por uno o varios funcionarios en desarrollo de sus funciones. La queja siempre estará asociada al procedimiento.

**Reclamo:** manifestación de inconformidad por el incumplimiento de los acuerdos de calidad asociados a un producto o servicio. El reclamo siempre estará asociado al producto.

**Tratamiento:** Cualquiera de las acciones tomadas para prevenir o corregir un problema y/o sus causas. Corrección, acción correctiva, acción preventiva o acción de mejora.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, que se ha cumplido con las acciones formuladas.

**SIG:** Sistema Integrado de Gestion

## 2. GENERALIDADES

Las especificaciones técnicas de las salidas, productos o servicios que generan los procesos de la Agencia Nacional de Tierras, se establecen por las dependencias responsables en Fichas Técnicas que contienen los criterios de aceptación para asegurar la conformidad, que están basados, principalmente, en requisitos del Cliente, Legales y otros requisitos adicionales establecidos por la entidad.

En este procedimiento se establecen las tareas, roles y responsabilidades para verificar la conformidad, para evitar la entrega no intencional de una salida, producto o servicio que no cumpla los criterios de aceptación, para aplicar la corrección o tratamiento correspondiente o para asegurar su adecuada disposición final.

Cada vez que un funcionario, colaborador, tercero o incluso un cliente externo detecte que una salida, producto o servicio que no cumple con los requisitos previamente establecidos, la dependencia responsable debe aplicar las correcciones establecidas en la Ficha Técnica correspondiente.

Las salidas, productos o servicios No conformes detectados serán registrados en la forma SEYM-F-003 REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES, posteriormente se aplicarán las correcciones establecidas y se verificará nuevamente el cumplimiento de los criterios de aceptación, antes de su liberación al cliente.

Se usará una sola forma al año por cada salida, producto o servicio.

Cuando no se puedan aplicar correcciones o cuando estas no permitan alcanzar el cumplimiento de requisitos, el responsable se asegurará de que a las salidas, productos o servicios No conformes se les dé la disposición final establecida en la Ficha técnica correspondiente.

Las estadísticas consolidadas y las tendencias determinadas a partir de los casos de No conformes detectados y registrados en la SEYM-F-003 REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES, serán analizados mensualmente y tratados al interior de las dependencias como parte de sus prácticas de autocontrol. Sin embargo los casos recurrentes o que requieren intervención a nivel de la Alta Dirección, serán llevados por los Directores a Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión.

### 3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y en el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.

Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:

<b>Tareas Críticas</b>	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con <b>texto en color rojo</b> y con el símbolo <b>®</b>
<b>Tareas de Control</b>	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con <b>texto en color azul</b> y con el símbolo <b>©</b>

### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	© Verificar la conformidad de Salidas, Productos y Servicios	Verificar la conformidad de las salidas, productos o servicios generados por los procesos en sus fases finales e intermedias, con base en las especificaciones técnicas previamente establecidas en las Fichas Técnicas correspondientes.	Al finalizar las fases finales e intermedias de los procesos.	Dependencias ANT
2	® Liberar Salidas, Productos y Servicios	Entregar al cliente, únicamente la salida, producto o servicio que cumple en su totalidad con las especificaciones técnicas previamente establecidas en las Fichas Técnicas correspondientes.  <b>Cumple especificaciones:</b> Se libera al cliente y finaliza el procedimiento.  <b>No cumple especificaciones:</b> No se libera y continúa con la tarea 3.	Inmediato a la tarea anterior	Dependencias ANT
3	© Registrar Salida, Producto o Servicio No conforme	Las salidas, productos o servicios No conformes detectados serán registrados en la forma SEYM-F-003 REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES  Cada dependencia usará una sola Forma al año por cada una de las salidas, productos o servicios que producen.  El formato presenta los tipos de No conformidad que se pueden presentar.  Se debe seleccionar de manera precisa la descripción de la no conformidad presentada.  En los casos en los cuales se presenta una No conformidad no considerada en el formato, se debe seleccionar la opción "Otros" y hacer una breve descripción.	Inmediato a la tarea anterior	Dependencias ANT
4	Determinar responsable del tratamiento	Si la salida, producto o servicio No conforme fue generado por la misma dependencia que lo ha detectado se debe continuar actividad N° 6.  Si fue detectado por otra dependencia diferente a la responsable, se debe continuar actividad N° 5.	Inmediato a la tarea anterior	Dependencias ANT
5	Enviar a dependencia responsable	Solo cuando el No conforme fue detectado por una dependencia que no es la responsable de su producción, se remite la salida, producto o servicio a la dependencia responsable para que se aplique la corrección o se de la disposición correspondiente.	1 día	Dependencias ANT
6	© Analizar caso específico	La dependencia responsable de la salida, producto o servicio debe determinar si es viable aplicar corrección.  <b>Es viable aplicar corrección:</b> Se procede a la tarea 7.  <b>No es viable aplicar corrección:</b> Se procede a dar disposición final en tarea 8.	Inmediato a ser recibido	Dependencias ANT
7	Corrección	Realizar la corrección o acciones establecidas en la Ficha Técnica para el tipo de No conformidad seleccionada.  Una vez aplicada la corrección se procede a realizar nueva verificación de conformidad. (tarea 1)  El Procedimiento vuelve a empezar desde la tarea 1.	1 día	Dependencias ANT
8	Disposición final	Cuando no es viable aplicar corrección, o cuando la corrección aplicada no permite alcanzar total cumplimiento de requisitos, la salida, producto o servicio no conforme ser:  a) Anulado, b) Desechado o descartado, c) Aceptado por el cliente, solo bajo su previa concesión. d) Reclasificado.	1 día	Dependencias ANT
9	® Analizar tendencias	Como buena practica de autocontrol cada dependencia debe hacer un análisis mensual de las tendencias que muestran los datos registrados, de todos los casos de salidas, productos o servicios No conformes detectados en el ultimo mes, según la información registrada en la forma SEYM-F-003 REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES  Se deben conservar evidencia de las conclusiones y acciones correctivas tomadas a partir del análisis de casos recurrentes, considerados como un patrón de comportamiento no fortuito o accidental.  <b>COGGI-F-001 ACTA DE REUNIÓN</b>  Las acciones correctivas formuladas ante los análisis de los casos recurrentes, deben ser consolidadas en el Plan de mejoramiento de la dependencia.  <b>SEYM-F-002 PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	Mensual	Dependencias ANT
10	Reportar estadísticas	Cada trimestre las dependencias responsables de salidas, productos o servicios deben reportar a la Oficina de Planeación los registros de No conformes detectados mediante copias digitales de las formas SEYM-F-003 REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES.	1 día	Dependencias ANT

11	Consolidar y publicar reportes	Cada trimestre, a partir de los reportes hechos por las dependencias, la Oficina de Planeación consolida la información y presenta un Informe con las tendencias de salidas, productos y servicios No conformes detectados en la ANT.  Los informes consolidados trimestrales serán presentados en Revisión por la Dirección y confrontados con la información que deben presentar las dependencias.	Trimestral	Oficina de Planeación
----	--------------------------------	--	------------	-----------------------

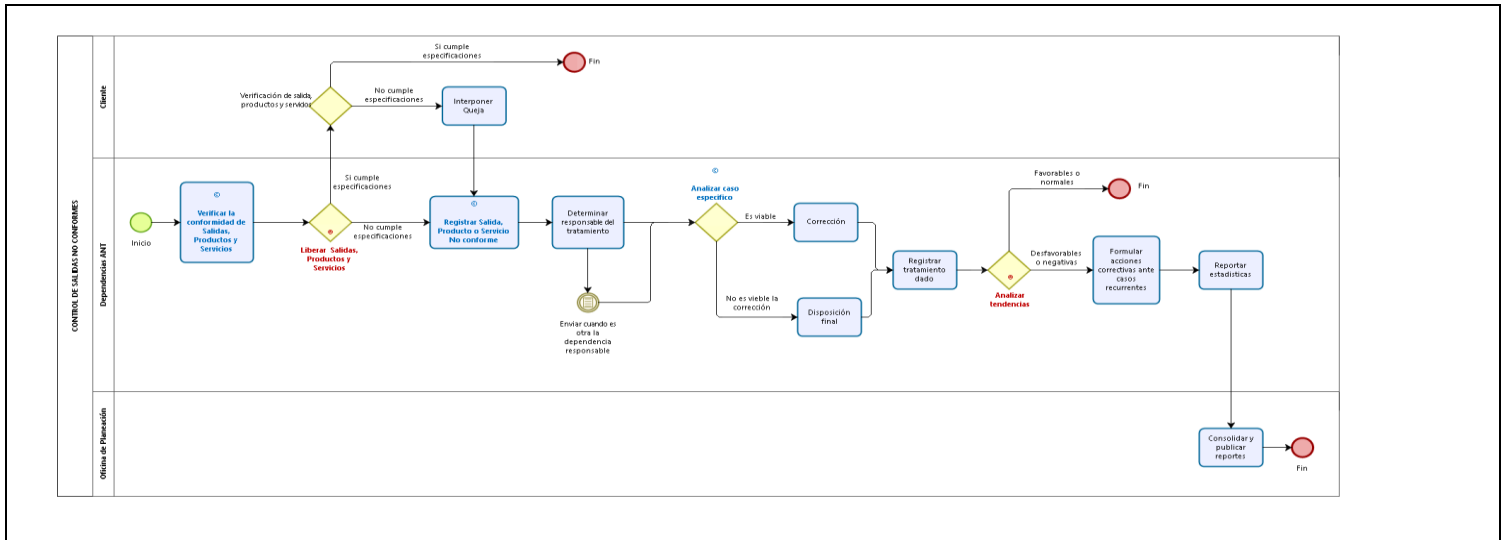
**5. NORMATIVIDAD APLICABLE**

**Ley 87 de 1993:** Principios generales para el control interno.  
**Ley 489 de 1998:** Organización de las entidades públicas. Crea el Sistema nacional de Control interno.  
**Decreto 1537 de 2001:** Determina los Roles de las Oficinas de control interno.  
**Ley 872 de 2003:** Crea el Sistema de gestión de la calidad en el sector público.  
**Decreto 943 de 2014:** Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2014.  
**Decreto 4485 de 2009:** Actualiza la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009.  
**Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014:** Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.  
**Decreto 2573 de 2014:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.  
**Ley 190 de 1995, Artículo 48:** Establece que todas las entidades públicas de la Rama Ejecutiva deberán establecer los objetivos a cumplir para el cabal desarrollo de sus funciones durante el año siguiente, así como los planes que incluyan los recursos presupuestados necesarios y las estrategias que habrán de seguir para el logro de esos objetivos, de tal manera que los mismos puedan ser evaluados de acuerdo con los indicadores de eficiencia que se diseñen para cada caso.  
**Decreto 2482 de 2012:** Establece los lineamientos para la integración de la planeación y la gestión de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional mediante la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como instrumento de articulación y reporte de la planeación el cual contempla las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo y las políticas de desarrollo Administrativo.  
**Ley 1753 del 09 de Junio de 2015:** Por el cual por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".  
**Decreto 943 del 21 de Mayo de 2014:** Por medio del cual se actualiza el modelo estándar de Control interno – MECI, al igual que el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.  
**Decreto 2363 de 2015:** Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, se fija su objeto y estructura.

**6. DOCUMENTOS ASOCIADOS**

Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009  
 Norma Internacional ISO 9001:2015  
 DAFP. 2012. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión  
 SEYM-P-001 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL  
 SEYM-F-002 PLAN DE MEJORAMIENTO

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



<b>ELABORÓ</b>	José Carlos Orozco Zequeda	<b>REVISÓ</b>	José Carlos Orozco Zequeda	<b>APROBÓ</b>	Giovany Gómez Molina
<b>CARGO</b>	Contratista Oficina de Planeación	<b>CARGO</b>	Contratista Oficina de Planeación	<b>CARGO</b>	Jefe de Oficina de Planeación
<b>FIRMA</b>	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
<b>FECHA</b>	9-mar.-17	<b>FECHA</b>	9-mar.-17	<b>FECHA</b>	9-mar.-17

*La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.  
 La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.*