

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL "ITBOY"	Código: PD-RGT-10
	PROCESO	Versión: 6
	REGISTRO DE TRANSITO	Pág.: 1 de 5
	CONTROL DE PRODUCTO, SERVICIO Y TRAMITE NO CONFORME	Fecha de aprobación: 10-08-2016

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos que permitan a los funcionarios y contratistas, identificar y controlar un producto, servicio y trámite no conforme.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado para los procesos del área misional del Instituto de Tránsito de Boyacá.

3. CAMBIOS EFECTUADOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Aprobación
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.	01-12-2008
1	Se aclara el desarrollo de algunas actividades	19-05-2011
2	Se aclaran las actividades en el reporte de las no conformidades	07-12-2011
3	Se cambia el nombre del procedimiento de "Control de Producto No Conforme" por el nombre de "Control de Producto, Servicio y Trámite No Conforme" adicionalmente y por recomendación de la auditoria se describen las actividades de servicios, Producto y Trámite No Conforme de manera separada, se adicionan los conceptos de servicios No Conforme y Tramite No Conforme y se incluye el formato FR-SEV-04 "Servicio No Conforme".	21-12-2011
4	Actualización logo institucional	22-09-2014
5	Actualización del procedimiento para el envío mensual de la información de producto no conforme del proceso de Registro de Tránsito	17-03-2015.
6	Modificación del envío mensual de la información del producto no conforme del proceso de Registro de Tránsito	10-08-2016

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

4.1 Acción correctiva: Conjunto de acciones para eliminar la (s) causa (s) de la no conformidad detectada.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	10-08-2016	10-08-2016	10-08-2016

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL "ITBOY"	Código: PD-RGT-10
	PROCESO	Versión: 6
	REGISTRO DE TRANSITO	Pág.: 2 de 5
	CONTROL DE PRODUCTO, SERVICIO Y TRAMITE NO CONFORME	Fecha de aprobación: 10-08-2016

4.2 Corrección: Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.

4.3 Detección y evaluación de la no conformidad: la detección de producto o servicio no conforme surge como consecuencia de la realización de controles a la conformidad de los requisitos del servicio

4.4 Producto no Conforme: es el incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos para la prestación de los servicios, se entienden como productos del Instituto, las Licencias de Conducción, Licencias de Transito, Placas, Resoluciones de Procesos contravencionales.

4.5 Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

4.6 Servicio: resultado de un proceso que para nuestro caso es intangible.

4.7 Servicio No Conforme: Es el incumplimiento de la planeación o ejecución de los servicios de capacitación, campañas, señalizaciones.

4.8 Trámite No Conforme: Son todos aquellos trámites que no finalizan su proceso por falta de alguno de los requisitos o por factores externos y ajenos a la Entidad como por ejemplo el RUNT

4.9 Tratamiento del producto no conforme: decisión adoptada respecto a las acciones tomadas para garantizar su aceptación.

5. DESARROLLO

5.1 Producto No Conforme

ITEM	DESCRIPCION ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Inicio Comprueba si las licencias de conducción, Licencias de Transito y Placas están de acuerdo a los requisitos establecidos por el Instituto en el documento OD-RGT-01 "Características de calidad de registro de tránsito y conductores" o OD-SEV-01 "Características de calidad en seguridad vial".	Prof. Universitario Jefe de PAT
2	Identifica el producto no conforme y lleva a cabo las acciones pertinentes para su eliminación y diligencia el formato FR-RGT-04 "Identificación de Producto No Conforme".	Prof. Universitario Jefe de PAT

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	10-08-2016	10-08-2016	10-08-2016

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL "ITBOY"	Código: PD-RGT-10
	PROCESO	Versión: 6
	REGISTRO DE TRANSITO	Pág.: 3 de 5
	CONTROL DE PRODUCTO, SERVICIO Y TRAMITE NO CONFORME	Fecha de aprobación: 10-08-2016

3	Mensualmente cada jefe de PAT diligenciando completamente el formato FR-RGT-04 "Identificación de Producto No Conforme" y lo envía a la subgerencia operativa.	Prof. Universitario Jefe de PAT
4	Realiza acto administrativo (Resolucion) en el cual relaciona el producto no conforme y debe ser enviada a la subgerencia Operativa	Prof. Universitario Jefe de PAT
5	Envía las láminas resultado del producto no conforme mediante oficio a la sub gerencia operativa para su respectiva destrucción de acuerdo a la normatividad vigente.	Prof. Universitario Jefe de PAT
6	La sub gerencia operativa envía las láminas del resultado del producto no conforme a almacén para su destrucción.	Subgerente Operativo
7	Se efectúa mínimo semestralmente la destrucción de las láminas generadas como producto no conforme acorde la normatividad vigente.	Profesional universitario de recursos físicos
8	Recopila toda la información de los productos no conformes identificados en todos los PAT, la tabula, analiza y genera informe del consolidado con las recomendaciones para disminuir el producto no conforme, y socializa a los PAT con el propósito de tomar las acciones respectivas. Y envía informe a la oficina de Control Interno de Gestión	Subgerente Operativo
9	Realiza seguimiento y presenta para su análisis en Revisión por la Dirección. Mejora continua.	Asesor de Control Interno

5.2. Servicio No Conforme

ITEM	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Inicio</p> <p>Si durante el desarrollo de las capacitaciones a infractores, señalizaciones y campañas de promoción y prevención en seguridad vial se identifican servicios no conformes como por ejemplo no cumplimiento de los cronogramas, en cuanto a fechas, horas, lugares y temas entre otros.</p>	Prof. Universitario Jefe de PAT

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	10-08-2016	10-08-2016	10-08-2016

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL "ITBOY"	Código: PD-RGT-10
	PROCESO	Versión: 6
	REGISTRO DE TRANSITO	Pág.: 4 de 5
	CONTROL DE PRODUCTO, SERVICIO Y TRAMITE NO CONFORME	Fecha de aprobación: 10-08-2016

2	Identifica el servicio No Conforme en el formato FR-SEV-04 "Servicio No Conforme" identificando en el mismo las acciones a tomar respecto al servicio No Conforme presentado.	Prof. Universitario Jefe de PAT
3	Envía mensualmente el formato FR-SEV-04 "Servicio No Conforme"	Prof. Universitario Jefe de PAT
4	Recopila toda la información del servicio no conforme identificado en todos los P.A.T. y envía al Asesor de Control Interno.	Subgerente Operativo
5	Realiza seguimiento al servicio no conforme dejando plasmadas las actividades en el formato FR-SEV-04 "Servicio No Conforme" y Presenta análisis en revisión por la Dirección. Mejora Continua	Asesor de Control Interno

5.3. Tramite No Conforme

ITEM	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Inicio</p> <p>Si durante alguno de los tramites definidos en los procedimientos del proceso de registro de transito no finalizan por falta de alguno de los requisitos o por factores externos y ajenos a la Entidad como por ejemplo el RUNT, deja la observación en el formato FR-RGT-01 "Solicitud de servicio o Trámite" en el cual identifica el no cumplimiento de algunas de las características o requisitos al igual lleva a cabo acciones las cuales se deben registrar dentro del mismo formato.</p>	Prof. Universitario Jefe de PAT
2	<p>De manera periódica realiza revisión a los trámites en cada uno de los PAT realizando seguimiento a las acciones definidas en los trámites que tuvieron observaciones por falta de alguno de los requisitos o por factores externos y ajenos a la Entidad como por ejemplo el RUNT, y presenta análisis en revisión por la Dirección.</p> <p>El seguimiento lo deja plasmado en Acta FR-PLE-02, en el cual indica Nombre del cliente, Observación presentada acción tomada y seguimiento realizado.</p> <p>Mejora Continua.</p>	Asesor de Control Interno

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	10-08-2016	10-08-2016	10-08-2016

	SISTEMA DE GESTION INTEGRAL "ITBOY"	Código: PD-RGT-10
	PROCESO	Versión: 6
	REGISTRO DE TRANSITO	Pág.: 5 de 5
	CONTROL DE PRODUCTO, SERVICIO Y TRAMITE NO CONFORME	Fecha de aprobación: 10-08-2016

6. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FR-RGT-04	Identificación de Producto No Conforme	Subgerente Operativo o Prof. Universitario Jefe de PAT	Archivo de gestión oficina del responsable	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo central ITBOY
FR-SEV-04	Servicio no Conforme	Subgerente Operativo o Prof. Universitario Jefe de PAT	Archivo de gestión oficina del responsable	Carpetas	Según tabla de retención documental	Archivo central ITBOY

7. ANEXOS

No.	ANEXO	NOMBRE	CODIGO
1	Otro Documento	Características de calidad de registro de tránsito y conductores	OD-RGT-01
2	Otro Documento	Características de calidad de seguridad vial	OD-SEV-01
3	Formato	Identificación de Producto No Conforme	FR-RGT-04
4	Formato	Servicio No Conforme	FR-SEV-04

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA PLANEACION Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	10-08-2016	10-08-2016	10-08-2016