

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO PRO-P2-15	PÁGINA 1 DE 8
			VERSIÓN: 23

1. OBJETIVO

Definir los parámetros para la identificación, documentación, control y tratamiento del producto no conforme, con la finalidad de asegurar que sea identificado y controlado el producto que no cumple con los requisitos, para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE

Inicia con su identificación, seguido del tratamiento del mismo mediante la corrección para la eliminación de las causas que originaron las deficiencias y termina con el cierre del producto no conforme.

Las actividades descritas en este documento se aplican para los procesos misionales de la Contraloría General de Santiago de Cali.

3. DEFINICIONES

Producto: Resultado de un proceso o conjunto de procesos.

Producto No Conforme: Resultado de un proceso misional que incumple especificaciones o compromisos adquiridos por la entidad (Requisitos).

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa, del producto no conforme detectada, para evitar que vuelva a producirse.

Corrección: Acción tomada para eliminar un producto no conforme detectado.

Mejora: Acción o actividad realizada para aumentar el desempeño de un proceso o la forma como se cumple un requisito de norma, no hace referencia a una no conformidad, ni a un problema potencial, simplemente es una oportunidad de mejora.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO PRO-P2-15	PÁGINA 2 DE 8
			VERSIÓN: 23

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

Reclamo: Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos.

Planes de mejoramiento: Instrumentos que consolidan el conjunto de acciones requeridas para corregir las desviaciones identificadas en la auditoría interna o en otra de las fuentes referenciadas en el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora, **Código No. PRO-P10-16**

Cliente: Persona u organización que podría o no recibir un producto o un servicio destinado a ésta o requerido por ella.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.

Contexto de la organización: Combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas.

Comité de Calidad de Informes del Proceso Auditor: Responsable de la revisión y evaluación de los informes preliminares del Plan de Vigilancia del Control Fiscal Territorial "PVCFT" e informes de Ley, con la finalidad de determinar el cumplimiento de los objetivos de las auditorías, metodologías, procedimientos y lineamientos expedidos para la elaboración de informes.

4. CONDICIONES GENERALES

El producto no conforme se identifica a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos misionales y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del cliente y/o parte interesada. Un producto no conforme puede presentarse antes, durante o posterior a la entrega identificado por el área misional que lo libera y la entidad debe tomar acciones apropiadas respecto a las causas que les dieron origen.

Puede configurarse cuando se presenten una o más deficiencias en el producto que impliquen incumplimiento de los requisitos propios del mismo.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO PRO-P2-15	PÁGINA 3 DE 8
			VERSIÓN: 23

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado en él, conozca sus responsabilidades, los procedimientos de la Contraloría General de Santiago de Cali, los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y estén dispuestos a propender por la mejora continua.

Es importante precisar que la no conformidad procede cuando se incumple un requisito establecido en la normatividad vigente, políticas y procedimientos internos que pueda ocasionar insatisfacción en los usuarios y que no se encuentre asociado a un producto misional de la entidad.

Se entenderán por producto de los procesos misionales los identificados en las salidas de la caracterización de cada proceso de la entidad, siendo los siguientes:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Plan institucional de participación ciudadana y del servicio al ciudadano
- Protocolo de atención y servicio al ciudadano
- Carta de trato digno al ciudadano
- Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés de la entidad
- Respuesta a los requerimientos y solicitudes formuladas, o traslados al área o entidad competente
- Informes o reportes de seguimiento de los PQRSD
- Informes de capacitaciones en control fiscal y social
- Convenios interadministrativos de cooperación
- Informes de ejecución de las actividades de promoción en control social
- Actas de mesa de trabajo y reuniones
- Informe de evaluación de resultados y tabulación de la encuesta de percepción Auditorías Articuladas (6)
- Informe beneficios de control fiscal

PROCESO AUDITOR

Control Fiscal Micro

- Informes de Actuaciones Especiales de Fiscalización
- Informes de Auditoría Financiera y de Gestión
- Informes de Auditoría de Desempeño

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO PRO-P2-15	PÁGINA 4 DE 8
			VERSIÓN: 23

- Informes de Auditoria de Cumplimiento
- Traslado de Hallazgos en el formato respectivo.
- Informes de Seguimiento a Planes de Mejoramiento.
- Solicitudes de sanciones
- Reporte del Beneficio

Control Fiscal Macro

- Informes Macro de Ley

RESPONSABILIDAD FISCAL

- Auto de archivo del asunto.
- Auto de inicio Indagación preliminar
- Auto de archivo de la Indagación Preliminar
- Auto de cierre de la Indagación Preliminar.
- Auto de Apertura o Auto de Apertura e imputación, Auto de Archivo y Auto de Cese de la acción fiscal.
- Auto de archivo del asunto.
- Autos de acatamiento de la segunda instancia.
- Auto de apertura de averiguación preliminar
- Auto de archivo de averiguación preliminar.
- Auto de apertura e imputación provisional de cargos y Resolución de Sanción o Archivo.
- Auto de avocar conocimiento, Resoluciones de mandamiento de pago, Sentencia, Auto de liquidación, Auto que resuelve excepciones, Auto que resuelve recursos, Acuerdo de Pago, Auto de Archivo, entrega del bien rematado

5. RESPONSABILIDADES

Los responsables de la difusión, entendimiento, implementación, mantenimiento y mejoramiento de este procedimiento son: Despacho del Contralor, Jefes de Oficina, Directores Operativos y Directores Técnicos.

6. FORMATOS

FOR-P2-79 REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO PRO-P2-15	PÁGINA 5 DE 8
			VERSIÓN: 23

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PRODUCTO NO CONFORME

El tratamiento para el PRODUCTO NO CONFORME, tiene el siguiente procedimiento:

Responsables	Actividad	Acción	Término	Puntos de Control
Contralor Responsables de los procesos misionales Comité de Calidad de Informes del Proceso Auditor	1. Determinación del producto no conforme	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar producto no conforme en cualquiera de las actividades de los procesos misionales, para la realización del producto; de acuerdo a lo determinado en el Punto N° 4 “Condiciones Generales”, de este procedimiento. ✓ Determinar producto no conforme por parte del Contralor en el Traslado de hallazgos de las Direcciones Técnicas, que no cumplan con los requisitos de acuerdo a la lista de chequeo o con los términos establecidos en el procedimiento <p>Nota 1: El Comité de Calidad de Informes del Proceso Auditor podrá levantar producto no conforme, de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 0100.24.03.19.019 de creación del mismo artículo décimo segundo.</p> <p>Nota 2: El Director Técnico y el equipo auditor ó el Comité de Calidad de Informes podrán levantar producto no conforme, cuando el informe ha sido liberado y posterior a su liberación se determinan inconsistencias de fondo por parte de la Contraloría.</p> <p>Registro: Acta de Determinación del producto no conforme.</p>	Permanente	Verificar la coherencia entre el informe de auditoría y el cumplimiento de los objetivos de la misma y el memorando de asignación.
Contralor Responsable de los procesos	2. Notificación del Producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diligenciar el punto 1 del “FORMATO P2-79” por parte del Despacho, Jefe de Oficina, Director Operativo o Director Técnico según sea el caso la declaratoria del producto no 	1 día	

Responsables	Actividad	Acción	Término	Puntos de Control
misionales y Comité de Calidad de Informes del proceso Auditor.	No conforme	<p>conforme a los responsables de la elaboración del mismo, identificando el incumplimiento de los requisitos que impiden liberar el producto, remitiéndose para su respectivo análisis y corrección a los responsables, para que continúen con el diligenciamiento.</p> <p>✓ Diligenciamiento del "FORMATO P2-79" puntos 2, 3, 4, 5 6 por los responsables del producto no conforme, identificando causas y las propuestas de correcciones y acciones correctivas.</p> <p>Registro: Formato FOR-P2-79 "REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME" y correo electrónico</p>		
Responsable de los procesos misionales y Equipo de Trabajo	3. Revisión de papeles de trabajo	<p>Revisar y verificar los papeles de trabajo o documentos con sus respectivos soportes.</p> <p>Registro: Formato FOR-P2-79 "REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME" firmado.</p>	2 día	Verificar que los documentos soportes tengan la suficiente información y la coherencia con las causas y las propuestas de correcciones y acciones correctivas
Responsable de los procesos misionales y Equipo de Trabajo.	4. Verificación y Cierre de Producto No Conforme.	<p>Verificar que el producto fue entregado de forma adecuada cumpliendo con los requisitos establecidos y que se implementaron las acciones requeridas para evitar su recurrencia y dar cierre si fuere el caso.</p>	3 días	

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	CÓDIGO PRO-P2-15	PÁGINA 7 DE 8
			VERSIÓN: 23

Responsables	Actividad	Acción	Término	Puntos de Control
		<p>Nota: El cierre del Producto no conforme se efectúa de acuerdo con la fecha de presentación del mismo en el formato “Reporte de Producto No Conforme Código FOR-P2-79”.</p> <p>Registro: Formato FOR-P2-79 “Reporte de Producto No Conforme”</p>		
Responsable de los procesos misionales	5. Envío del Producto no conforme a la OPNC	<p>Remitir análisis semestral por parte de los responsables de los procesos misionales dentro de los Diez (10) días hábiles después de terminado el semestre, a la Oficina de Planeación, Normalización y Calidad con análisis y estado del producto no conforme.</p> <p>Nota: Para el proceso misional P4, la encargada de consolidar el análisis y los formatos FOR-P2-79 será el representante del mismo.</p> <p>Registro: Correo Electrónico a la Oficina de Planeación, Normalización y Calidad.</p>	10 días Hábiles	
Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad	6. Consolidación del Informe del Producto no conforme	<p>Consolidar informe con el análisis de los Productos No Conformes, enviados por los procesos misionales, el cual servirá de insumo para el informe de Gestión.</p> <p>Registro: Informe Final de Producto No Conforme.</p>	8 días Hábiles	

REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	APROBADO POR: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN FEBRERO 22 DE 2023
---	---	--