



**PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO
Y/ O SERVICIO NO CONFORME**

**CÓDIGO
PRO-P2-15**

**PÁGINA
1 DE 6**

VERSIÓN: 20

1. OBJETIVO

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

Las actividades descritas en este documento se aplican para los productos y/o servicios prestados por la Contraloría General de Santiago de Cali.

3. DEFINICIONES

Producto o servicio: Resultado de un proceso o conjunto de procesos.

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido en la normatividad vigente, políticas y procedimientos internos que pueda ocasionar insatisfacción en los usuarios.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, para evitar que vuelva a producirse.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública



**PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO
Y/ O SERVICIO NO CONFORME**

**CÓDIGO
PRO-P2-15**

**PÁGINA
2 DE 6**

VERSIÓN: 20

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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 o servicios.

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 General de Auditoría de auditoría Territorial “PGAT” 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.

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/ O SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO PRO-P2-15	PÁGINA 3 DE 6
			VERSIÓN: 20

4. CONDICIONES GENERALES

El producto y/o servicio 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 y/o servicio 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.

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.

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 Y/O SERVICIO NO CONFORME

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

El tratamiento para el PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, tiene el siguiente procedimiento:

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
<p>Contralor</p> <p>Responsable de los procesos misionales</p> <p>Comité de Calidad de Informes del Proceso Auditor</p>	1	<p>Determinar producto y/o servicio no conforme en cualquiera de las actividades de los procesos misionales, para la realización del producto.</p> <p>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.</p> <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 de creación del mismo.</p> <p>Nota 2: Se podrá 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>Nota 3: En el evento en que el Producto y/o servicio No Conforme sea levantado dos (2) días antes de la fecha programada para su liberación, el Contralor podrá otorgar un plazo máximo de tres (3) días contados a partir de la fecha de la comunicación.</p>	Permanente	
<p>Contralor</p> <p>Responsable de los procesos misionales y</p> <p>Comité de Calidad de Informes del proceso Auditor.</p>	2	<p>Informar mediante el formato FOR-P2-79 “REPORTE DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME”, la declaratoria del no conforme del producto 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.</p>	2 días	
<p>Responsable de los</p>	3	<p>Revisar y verificar los papeles de trabajo o documentos soporte;</p>	1 día	

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
procesos misionales y Equipo de Trabajo		consigna en el formato FOR-P2-79 "REPORTE DE PRODUCTO y/o servicio NO CONFORME" el respectivo análisis de causas y las propuestas de correcciones y acciones correctivas.		
Responsable de los procesos misionales y Equipo de Trabajo.	4	Ajustar y verificar que el producto y/o servicio efectivamente fue entregado en forma adecuada cumpliendo con los requisitos establecidos y que se implementaron las acciones requeridas para evitar su recurrencia y dar cierre al Producto No Conforme. Nota: El cierre del Producto no conforme se efectúa de acuerdo con la fecha de presentación del mismo en el formato "Reporte de Producto y/o servicio No Conforme Código FOR-P2-79 ".	3 días	✦
Responsable de los procesos	5	Remitir el producto y/o informes al Contralor para su liberación cuando aplique.	3 días	
Contralor Responsable de los procesos misionales	6	Remitir informe semestral 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 y/o servicio no conforme.	10 días Hábiles	
Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad	7	Consolidar informe con el fin de conocer las causas que originaron las deficiencias, después de liberado y entregado el producto y/o servicio.	8 días Hábiles	
Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad	8	Remitir Informe a la Alta Dirección y a la Oficina de Auditoria y Control Interno para su seguimiento.		

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública



**PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO
Y/ O SERVICIO NO CONFORME**

**CÓDIGO
PRO-P2-15**

**PÁGINA
6 DE 6**

VERSIÓN: 20

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

JUNIO 21 DE 2021

Control transparente y efectivo, mejor gestión pública