



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

PRCI-05

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:  
05/03/18

### **1. PROCEDIMIENTO:**

Control de Servicio No Conforme

### **2. PROCESO:**

Control interno

### **3. OBJETIVO:**

Establecer las acciones para la identificación, documentación, control y tratamiento del Servicio No Conforme que la Contraloría Departamental de Bolívar pueda generar, para prevenir su aplicación no intencional y generar acciones correctivas.

### **4. RESPONSABLE:**

Jefe de Control Interno

### **5. MARCO LEGAL:**

Ley 87 de 1993,  
Ley 42 de 1993,  
Decreto 1599 de 2005,  
Ley 872 de 2003,  
Norma Fundamental,  
Manual de Calidad,  
NTCGP 1000:2009 Numeral 8.2.2.

### **6. FORMATOS:**

### **7. DEFINICIONES:**

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar o aminorar los efectos o corregir la desviación.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Jefe de control interno



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRCI-05

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:  
05/03/18

**CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

**CONTROL:** Conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la entidad pública.

**CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

**ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### 8. CONTENIDO:

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Inicio		
2	<b>Identificar y analizar el producto y/o servicio no conforme frente a los requisitos.</b>  Comprobar el cumplimiento de los requisitos que se requieren en los productos y/o servicios de los procesos misionales. Si cumple con todos los	Comité de Calidad y Líder del Equipo Auditor	Formato control de servicio y/o producto no conforme

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Jefe de control interno



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRCI-05

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:  
05/03/18

	<p>requisitos de producto y/o servicio, se entenderá que es un producto conforme.</p> <p>En caso de incumplimiento de alguno(s) de los requisitos se identifica el producto y/o servicio como no conforme y se registra en el formato control del servicio no conforme.</p> <p><b>Nota 1:</b> Cuando se presente incumplimiento de los requisitos se evalúa su reincidencia y se analizan las causas que originaron el producto y/o servicio no conforme, para efectuar la corrección del caso si aplica y evaluar la necesidad de aplicar el Procedimiento de Acción Preventiva/Correctiva y/o de mejora, el cual incluye el análisis de la causa-raíz de la no conformidad presentada y la toma de acciones sobre las mismas, para evitar que se vuelvan a presentar.</p>		
3	<p><b>Describir y Registrar la No Conformidad.</b></p> <p>Registrar en el formato Control de Producto y/o servicio no conforme detectado el producto y/o servicio con esa calificación. Sin importar el momento de su identificación (antes o después de haber sido entregado al cliente).</p> <p>En el formato control del servicio y/o producto no conforme, se debe registrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fecha.</li><li>➤ Proceso en el que se detectó el producto y/o servicio no conforme.</li><li>➤ Breve descripción del producto y/o servicio no conforme.</li><li>➤ Las causas de la no conformidad presentada.</li></ul>	<p>Líder del Equipo Auditor</p> <p>Y</p> <p>Responsable de Proceso</p>	<p>Formato control de servicio y/o producto no conforme</p>

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Jefe de control interno



CONTRALORÍA  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRCI-05

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:  
05/03/18

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Acciones a tomar.</li><li>➤ Responsable de verificar la no conformidad.</li><li>➤ Seguimiento al cumplimiento de las acciones.</li></ul>		
4	<p>Aplicar la “Corrección” al producto y/o servicio no conforme de acuerdo con las acciones previstas.</p> <p>Realizada la “Corrección” el producto y/o servicio se somete nuevamente a las revisiones, verificaciones y aprobaciones previstas, para verificar que cumple con los requisitos establecidos, que se implementaron la totalidad de las acciones requeridas para evitar se recurrencia y de ser necesario se entrega nuevamente al cliente.</p> <p><b>Nota 1:</b> Todos los productos o servicios, sin excepción, deben cumplir los requisitos de ley establecidos.</p> <p><b>Nota 2:</b> Cuando se realice el tratamiento de un producto no conforme identificado, determine si será autorizado su uso, o si será aceptado bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente.</p> <p>Organizar las evidencias del seguimiento en una carpeta.</p>	Líder del Equipo Auditor y Responsable de Proceso	Formato control de servicio y/o producto no conforme

### Fin del procedimiento

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Contralor, Jefe de Control Interno, Responsable del Proceso y Profesional Universitario de Planeación.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Jefe de control interno



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

PRCI-05

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:  
05/03/18

### **10. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)</b>	<b>Descripción de cambios realizados</b>
1.0	05/03/18	Creación del documento

<b>Elaborador por:</b>	<b>Revisor por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Funcionarios del proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Jefe de control interno