



1. PROCESO: EVALUACION, ANALISIS Y MEJORA

2. OBJETIVO:

Establecer las etapas y criterios a seguir para tomar una decisión sobre el manejo que se debe dar al Producto No Conforme que se pueda presentar durante la prestación del servicio.

3. ALCANCE

Se inicia con la identificación y registro del producto / servicio No Conforme (interno y/o externo) y culmina con la realización de acciones que permitan la liberación del producto conforme a los requisitos establecidos.

4. LIDER DEL PROCESO / RESPONSABLES

Jefe de control Interno

5. BASE LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001

6. DEFINICIONES

- **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.
- **Mejora:** Acción o proceso que permite cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **No Conforme:** No cumplimiento a un requisito del producto legal o del cliente.
- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Un producto no conforme se obtiene cuando el resultado de un proceso no cumple

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento



con los requisitos, por consiguiente, se toman acciones para, modificarlo y controlarlo. Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría General del Departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se han determinado como productos los siguientes documentos:

- Informes.
- Fallos.

Se entiende que los documentos anteriores son conformes cuando estos han sido revisados y firmados. El producto no conforme se registra en el formato: ACCIONES CORRECTIVAS.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Responsable del proceso	Dar traslado de su producto a través de oficio al Receptor.	Oficio
2	Receptor del producto	Recibir y revisar que cumpla con los requisitos Previamente señalados para el producto	
3	Receptor del producto	Determinar si el producto es conforme o no: * Si el producto es conforme se procede a su uso o aplicación. * Si el producto no es conforme continuar con la siguiente actividad	
4	Receptor del producto	Dictar la no conformidad, a través de un oficio, procediendo a su devolución a acompañado del formato de ACCIONES CORRECTIVAS.	Oficio Formato de acciones correctivas
5	Responsable del proceso	Evaluar las causas de la no conformidad y procede a diseñar y ejecutar las acciones correspondientes para eliminar las causas de la No conformidad.	Formato de acciones correctivas
6	Responsable del proceso	Remitir las acciones correctivas tomadas para la no Conformidad detectadas al Receptor.	Formato de acciones correctivas

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento



7	Receptor del producto	Evaluar las acciones correctivas tomadas y declara la conformidad del producto a través de un oficio	Oficio
8	Responsable del proceso	Liberar producto	Oficio
9	Responsable del proceso	Analizar el procedimiento y si es necesario sugiere mejoras.	

© **Actividad de control, evaluación, verificación o supervisión**

8. REGISTROS

- Programa de auditorias
- Acta comité
- Plan de auditorias
- Comunicaciones escritas (oficios)
- Informe preliminar
- Informe definitivo
- Plan de mejoramiento (suscripción)

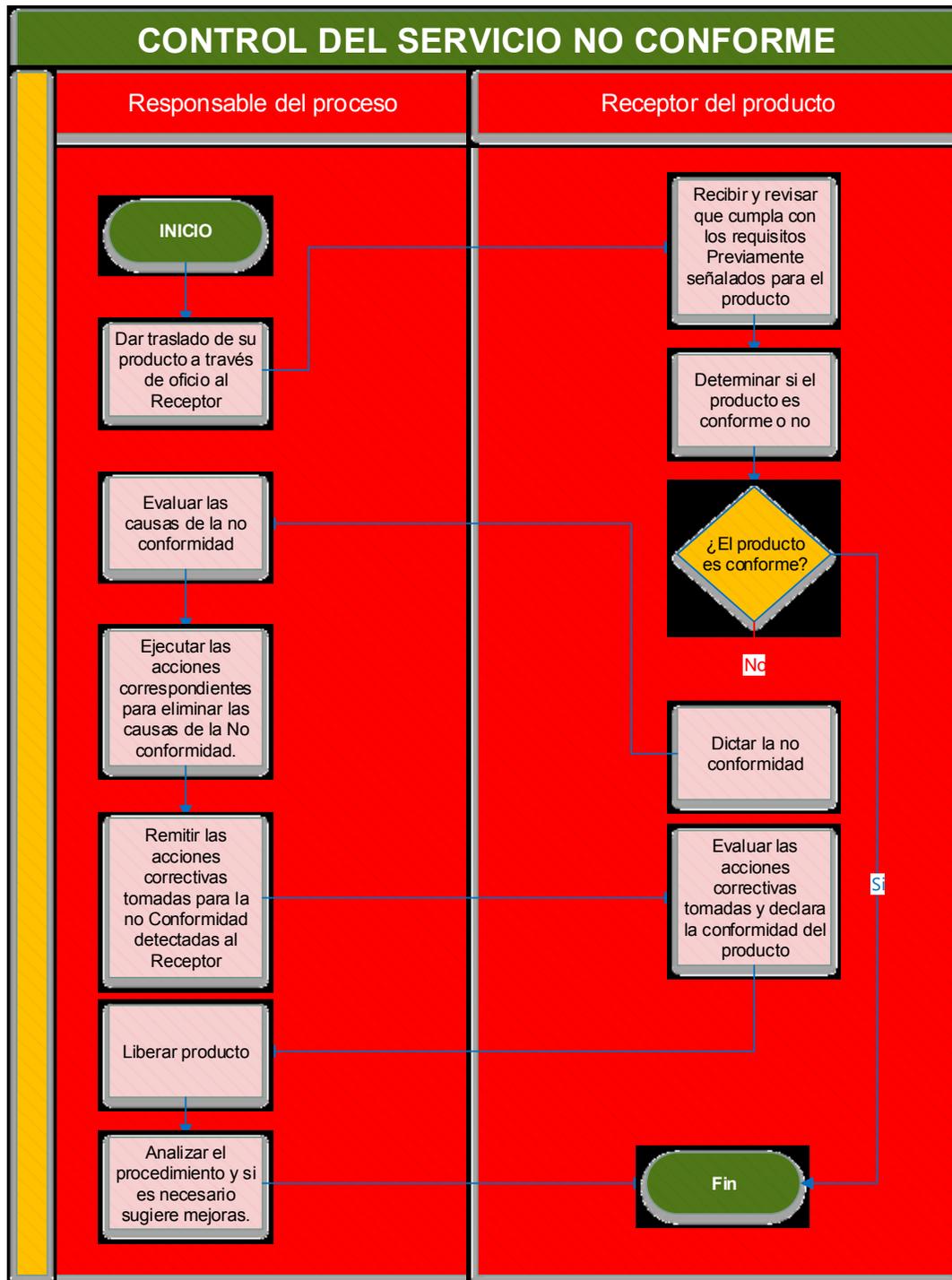
9. ANEXO

- Formato programa de auditoria
- Formato plan de mejoramiento

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento



10. FLUJOGRAMA



11. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento



Contraloría General del Departamento
Archipiélago de San Andrés, Providencia y
Santa Catalina

**PROCEDIMIENTO:
CONTROL DEL PRODUCTO NO
CONFORME**

Versión: 3

Fecha Aprob.: 26/12/2019

Página: 5 de 5

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
28/11/2007	1	Versión inicial
20/09/2011	2	Se ajusta el procedimiento acorde con los parámetros establecidos en el manual de guía documental.
26/12/2019	3	Se modifica el nombre del comité de control interno y calidad a Comité Institucional de coordinación de control interno y en la actividad número 2 se modifica plan por programa de auditorías.

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Jefe oficina Control Interno	Comité Institucional de coordinación de control interno	Contralor General del Departamento