 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Código: PR-DE-03
		Versión: 6
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Lograr prestar y ofrecer un producto y/o servicio cumpliendo los requisitos legales vigentes y de la norma NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005, definiendo los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Aplica para los procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión.

3. RESPONSABLE


Líderes de los procesos de Vigilancia de la Gestión Fiscal y Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

4. DESCRIPCIÓN

Desarrollar acciones que permiten identificar, prevenir y controlar los posibles productos y/o servicios con deficiencias antes de que lleguen al cliente, dando el tratamiento debido en su oportunidad, tal que se elimine la no conformidad del servicio, según la norma NTCGP 1000:2009: ítem 8.3 Control de producto y servicio no conforme, y MECI 1000:2005: Subsistema: Control de gestión: Componente: Actividades de control: Elemento: Controles.

5. PROCEDIMIENTO

- 5.1. Los líderes de los procesos misionales, de manera conjunta con el grupo de trabajo, deben identificar los requisitos de los clientes.
- 5.2. Se debe elaborar una lista de chequeo (como método de control) con los requisitos de los clientes y verificar el cumplimiento de estos, para minimizar las no conformidades.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Código: PR-DE-03
		Versión: 6
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 2 de 4

5.3. Una vez identificado el incumplimiento de requisitos por parte de los líderes de procesos y/o sus colaboradores, se debe registrar diligenciando el formato FO-DE-04 Formato control del producto y/o servicio no conforme, (evidenciando su identificación y control) donde se detalla:

5.3.1. El nombre del proceso al que corresponde el servicio no conforme.

5.3.2. En la casilla Servicio no conforme, especificar el requisito que se está incumpliendo.

5.3.3. En la columna denominada tratamiento, se describen las actuaciones que se deben ejecutar para lograr el control de la situación y eliminar la no conformidad de acuerdo a los intereses del cliente y de la Contraloría.


La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras:

- La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada, como el reproceso el producto y/o servicio, aplicando una corrección.
- Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.
- Otra que se considere necesaria por los líderes de los procesos misionales.

NOTA 1: Cuando se corrige el producto y/o servicio debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos (...Véase ítem 5.2....)

NOTA 2: Para la definición de correcciones en el producto y/o servicio no conforme debe seguirse el procedimiento de PR-DE-04 Acciones correctivas, preventivas y meras correcciones y se utiliza también el formato FO-DE-05 Acciones correctivas, preventivas y meras correcciones, haciendo el registro de la corrección a realizar.

5.3.4. En la casilla de Responsable se debe identificar el nombre y firma de la persona que ejecutará el tratamiento.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Código: PR-DE-03
		Versión: 6
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 3 de 4

5.3.5. La casilla autorización identifica el nombre y la firma del líder del proceso correspondiente que autoriza el tratamiento a aplicar a la situación que se presenta.

5.4. Autorizado el tratamiento, se aplican las acciones por parte del responsable.

5.5. El líder del proceso realiza seguimiento a las acciones implementadas para verificar la conformidad con los requisitos y de manera conjunta con el ejecutor de la acción definen si se requiere o no tomar una acción correctiva.

NOTA 1: Los criterios a tener en cuenta para tomar una acción correctiva es que el producto o servicio no conforme se presente con una frecuencia superior a cinco (5) veces en un período de seis (6) meses y/o la gravedad o impacto del mismo.


NOTA 2: Cuando se determine tomar una acción correctiva, se sigue el procedimiento de PR-DE-04 Acciones correctivas, preventivas y meras correcciones y se utiliza el FO-DE-05^a acciones correctivas, preventivas y meras correcciones.

5.5.2 Los líderes de los procesos reportan a líder de Direccionamiento Estratégico, los listados de servicios o productos no conformes detectados semestralmente para control de estadísticas y sirva de insumo de entrada a la revisión por la dirección.

5.5.3 Aplicado el tratamiento, el líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, verifica la ejecución del mismo y el resultado que se obtiene. Si el resultado es de No conformidad, se levanta un hallazgo para que sea llevado a plan de mejoramiento.

6. Control de Documentos

Fecha:	Versión actual:	Descripción del cambio:
29-05-2013	5°	Modificación del documento.
25-09-2013	6°	Ajustes en los pasos del procedimiento.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL</p>	<p>PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</p>	Código: PR-DE-03
		Versión: 6
		Fecha elaboración: 21-08-08
		Fecha de Revisión: 25-09-2013
		Página 4 de 4

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Henry Zuluaga Giraldo</u> Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico	<u>Henry Zuluaga Giraldo</u> Representante de la Dirección	<u>Henry Zuluaga Giraldo</u> Representante de la Dirección

DOCUMENTO CONTROLADO