



PROCEDIMIENTO
PARA EL CONTROL DE NO CONFORME
VERSIÓN 8.0

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MARTHA INÉS MORALES MARTÍNEZ	MARTHA INÉS MORALES MARTÍNEZ	YENNY RUBIELA MANCERA CAMELO
ASESORA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	ASESORA DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	CONTRALORA DEPARTAMENTAL DEL META
FECHA	FECHA	FECHA
02/08/2017	02/08/2017	02/08/2017

DE USO EXCLUSIVO PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORME	CÓDIGO: 600.01.46 VERSIÓN 8.0

1. OBJETO

Indicar la metodología para efectuar el tratamiento y el control de los No Conformes que se generan en los diferentes procesos de la Contraloría Departamental del Meta.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los No Conformes generados en los diferentes procesos que afecten la prestación de servicios de la Contraloría Departamental del Meta.

3. DEFINICIONES

- No Conforme: Es un producto o servicio que no cumple uno o más requisitos especificados.
- Enmendar: Colocar una nota aclaratoria al final de un documento, cuando se ha realizado una corrección dentro del mismo.
- Correctivo: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Acción Correctiva: Una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de que no vuelva a ocurrir.
- Problema: Situación que se presenta al encontrar una inconsistencia ya sea en producto, proceso o servicio.
- Reporte de No Conformidad: Formato en el cual se evidencia la identificación, la naturaleza y el tratamiento del No Conforme generado en un producto o servicio.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORME	CÓDIGO: 600.01.46 VERSIÓN 8.0

4. RESPONSABLE

El (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones y los responsables de cada proceso, deben cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.

5. DESARROLLO O CONTENIDO

5.1 FUENTES

Las fuentes utilizadas para conocer o detectar problemas que necesiten ser resueltos mediante la utilización de este procedimiento son:

- Quejas y/o reclamos del cliente, especialmente los informes de la Auditoría General de la República
- Revisión interna de procesos.
- Fallas en los procesos internos, detectados por los responsables de los procesos
- Que se generen problemas con los proveedores de bienes y servicios
- Elementos devolutivos o de consumo que no cumplan con las especificaciones requeridas para la prestación del servicio.

5.2 NO CONFORMES DE PROCESOS

En el momento de detectar la No conformidad el dueño del proceso es responsable de tomar el correctivo para solucionar el incumplimiento. El jefe de la dependencia en donde esta ubicado el proceso o el (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, en los casos que el jefe inmediato sea el Contralor Departamental, son los responsables de hacer el seguimiento de la toma de dichos correctivos, quedando evidencia de esto en el formato 600.02.197 Reporte de No Conformidad.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORME	CÓDIGO: 600.01.46 VERSIÓN 8.0

5.3 DEFECTOS Y TRATAMIENTOS

Se ha establecido unos parámetros de control para identificar situaciones de No Conformidades generadas en los procesos de Vigilancia Fiscal, Sancionatorios, Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, los cuales se evidencian a través del formato identificación de salidas no conformes 600.02.410.

El (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones mediante el formato 600.02.391 Plan de Calidad de Defectos y Tratamientos relaciona los posibles errores y sus tratamientos que se pueden presentar en los procesos identificados en dicho plan. En este documento se establece la tolerancia máxima permitida para cada defecto antes de implementar una acción correctiva. El desarrollo de dicho plan permite identificar y controlar las salidas no conformes, los tratamientos describen un conjunto de acciones enmarcadas en: corrección; separación, contención, devolución o suspensión; información al cliente; concesión.

5.4 REPORTE DE NO CONFORMIDAD

Los Reportes de No Conformidad se implementan para la solución de las no conformidades relacionadas con:

- Afectación a la prestación del servicio
- Afectación al cliente y sus requisitos
- Generación de queja y/o reclamo del cliente
- Afectación del desempeño de los procesos internos de la Entidad.
- Afectación al desarrollo del Sistema de Gestión Calidad.
- Incumplimiento de requisitos de ley

Los jefes de dependencia y/o funcionario comisionado son los responsables de levantar los reportes de No conformidad mediante el formato 600.02.197 Reporte de No Conformidad de acuerdo al seguimiento realizado en los formatos de control de los procesos. El funcionario que forma parte del proceso, es el responsable de la implementación del correctivo o tratamiento a seguir. El Jefe de la dependencia o el (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones son los responsables de efectuar el seguimiento para verificar la toma del correctivo.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORME	CÓDIGO: 600.01.46 VERSIÓN 8.0

El jefe del área reporta de manera mensual en los cinco (5) primeros días hábiles al Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones sobre los No Conformes generados con la finalidad de que éste diligencie el formato 600.02.198 Cuadro de Control y Seguimiento de No Conformes

5.5 ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

El (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones lleva el formato 600.02.198 Cuadro de Control y Seguimiento de No Conformes, para garantizar el control y seguimiento de los Reportes De No Conformidad generados en la Entidad.

Al finalizar el mes, el (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, realiza una revisión y análisis de todos los Reportes De No Conformidad generados en el período; con el fin, de detectar No Conformidades sistemáticas o de impacto que ameriten la generación de una Acción Correctiva. Por tal razón, entrega al Jefe de la dependencia implicada el formato 600.02.238 Descripción de Acciones, señalando dichas no conformidades, para que sea éste el encargado de documentar la acción correctiva de acuerdo al procedimiento establecido.

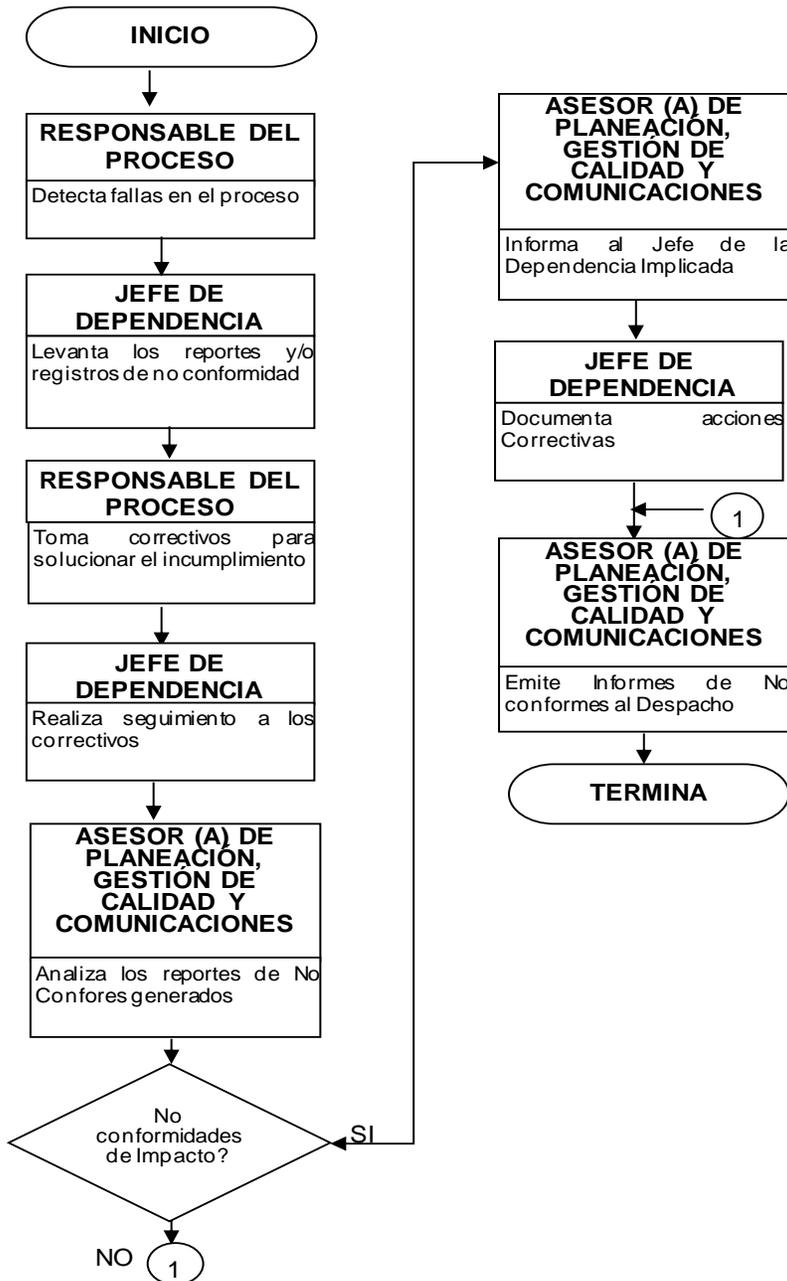
5.6 GENERACIÓN DE INFORMES

Mensualmente, el (a) Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, emite un informe al Despacho del Contralor (a), reportando la información analizada en el ítem anterior. Dicho informe se presenta, como máximo el 15 de cada mes.

Este informe puede contener la siguiente información:

- N° de No Conformidades generadas por proceso.
- Tipo de No Conformes generados.
- No Conformes Sistemáticos o de Impacto del mes.

6. FLUJOGRAMA



	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORME	CÓDIGO: 600.01.46 VERSIÓN 8.0

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica Colombiana NTC - ISO

8. ANEXOS

- Reporte de No Conformidad 600.02.197
- Cuadro de Control y Seguimiento de No Conformes 600.02.198
- Identificación de salidas no conformes 600.02.410