 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: PRGC- 10 - 02
	PROCESO: Gestión de Calidad	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: Control de Salidas no Conformes	Fecha: 21 – 11 - 2017
	ÁREA RESPONSABLE: Asesores del Despacho del Contralor	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Definir las directrices para la identificación, control y tratamiento de las salidas no conformes detectados en los procesos misionales , con el propósito de tomar acciones para evitar su uso o entrega no intencionada asegurando el cumplimiento de los requisitos.

2. ALCANCE

Desde la identificación de las salidas no conformes de sus procedimientos misionales, hasta su tratamiento

3. DEFINICIONES:

Salida: Resultado de un proceso

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.



No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad, para la Contraloría General de Santander puede aplicarse:

- Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos
- Liberación: Autorización para seguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

Norma – número y fecha	Epígrafe	Artículo de la norma	Actividades del procedimiento
NTC ISO 9000 2015	Sistemas de Gestión, fundamento y vocabulario	Toda	Todas
NTC ISO 9001 2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos	8.7	Todas

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: PRGC- 10 - 02
	PROCESO: Gestión de Calidad	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: Control de Salidas no Conformes	Fecha: 21 – 11 - 2017
	ÁREA RESPONSABLE: Asesores del Despacho del Contralor	Página 2 de 3

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:



- Las actividades de control de la conformidad de las salidas (productos o servicios) misionales se identifican con el símbolo ©, y los correspondientes registros y correcciones deben ser definidas en el propio procedimiento.
- Cuando se identifique una salida no conforme el Líder de cada Proceso será el responsable de su registro y de tomar acciones (correcciones) para eliminar la no conformidad detectada.
- Cuando sea aplicable el Jefe de cada Proceso será el responsable de autorizar el uso, de un servicio No Conforme; previa autorización del Contralor (Solo aplicable a los casos de oportunidad, cuando se mantenga dentro de los términos definidos por la ley)
- En la Contraloría General de Santander puede aplicarse a las salidas no conformes las correcciones correspondientes a Reproceso y a liberación.

6. INSUMOS:

INSUMO	PROVEEDOR	Procedimiento Proveedor	REQUISITOS
Procedimientos misionales	Cada proceso	Procedimientos misionales	Actualizados

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Ítem	Descripción de la Actividad	Días Hábiles	Responsable Área – Cargo	Registro / Evidencia
1	Identificar los requisitos del producto o servicios misional, y las actividades de control necesarias.	-	Líderes de los procesos misionales	Caracterización de los procedimientos misionales
2	Aplicar los controles establecidos en los procedimientos ejerciendo los controles identificados con el símbolo ©	Definidos en los procedimientos	Líderes de los procesos misionales.	Registro definido en el correspondiente procedimiento misional.
3	Activar la corrección definida en el procedimiento, es decir aquella opción a seguir cuando no se cumple el requisito en cuestión	Definidos en los procedimientos	Líderes de los procesos misionales.	Registro definido en el correspondiente procedimiento misional
4	Aplicar la corrección definida en el procedimiento misional	Definidos en los procedimientos	Funcionarios definidos en el proceso.	Registro definido en el correspondiente procedimiento misional

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER		Código: PRGC- 10 - 02
	PROCESO: Gestión de Calidad		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: Control de Salidas no Conformes		Fecha: 21 – 11 - 2017
	ÁREA RESPONSABLE: Asesores del Despacho del Contralor		Página 3 de 3

5	Fin			
---	-----	--	--	--

8. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS:

PRODUCTO o SERVICIO	CLIENTE	REQUISITOS
Salidas no conformes identificadas Acciones correctivas aplicadas	Líderes de los procesos misionales	Compleitud

9. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	DOCUMENTO DE APROBACIÓN
2	21 – 11 - 2017	Actualización	Circular 015 de 2017

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Benjamín Eduardo Pérez Acosta Cargo: Profesional Oficina de Planeación Fecha: 10-10 - 2017	Nombre: José Joaquín Plata Albarracín Cargo: Contralor Auxiliar Fecha: 30-10 – 2017	Nombre: José Joaquín Plata Cargo: Contralor Auxiliar Fecha: 31-10 - 2017