

 CONTADURÍA <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	SALIDA O PRODUCTO NO CONFORME			
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL		
	FECHA DE APROBACIÓN: <p style="text-align: center;">07-09-2018</p>	CÓDIGO: <p style="text-align: center;">PI-PRC07</p>	VERSIÓN: <p style="text-align: center;">8</p>	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Disponer de un procedimiento orientador para la atención y solución de las distintas situaciones que puedan dar origen a manifestaciones de “Salida o producto No conforme” en la Contaduría General de la Nación, principalmente en aquellos aspectos críticos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, supliendo de esta forma las exigencias de las Normas vigentes en las que este certificada la CGN, buscando asegurar la entrega de productos y servicios conforme a requisitos.

2. DEFINICIONES

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

CLIENTE EXTERNO: es toda aquella persona que solicita un servicio y no pertenece a la estructura orgánica.

CLIENTE INTERNO: son los funcionarios y empleados de la entidad que solicitan apoyo colaboración o una buena disposición para que se les sirva.

CONCESIÓN: Autorización para liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados en donde el cliente-usuario es notificado que el servicio no cumple parcialmente alguna (s) especificación (es) y resuelva aceptarlo o rechazarlo.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Acción puntual e inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DEFECTO: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

SALIDA NO CONFORME: Salida que no cumple los requisitos

PRODUCTO / SERVICIO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

QUEJA: Manifestación escrita o verbal dada a conocer a las autoridades competentes de su insatisfacción inconformidad o disgusto como resultado de un producto o servicio realizado por la CGN o por conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se le ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Es una manifestación de inconformidad que un ciudadano hace ante una entidad en razón de una irregularidad

 CONTADURÍA <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	SALIDA O PRODUCTO NO CONFORME			
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL		
	FECHA DE APROBACIÓN: <p style="text-align: center;">07-09-2018</p>	CÓDIGO: <p style="text-align: center;">PI-PRC07</p>	VERSIÓN: <p style="text-align: center;">8</p>	Página 2 de 5

administrativa una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad con el propósito de que se corrijan o adopten las medidas pertinentes.

RECHAZO: Es la no aceptación del Producto/servicio por no cumplir las especificaciones y parámetros establecidos por el cliente y/o la entidad.

RECLAMO: Manifestación escrita o verbal efectuada por los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de una función a cargo de la CGN. Es una manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al Derecho con el objeto de que se tomen los correctivos del caso y conlleva un costo para la entidad.

RECLASIFICAR: Reasignar el Producto/Servicio no conforme con especificaciones nuevas o diferentes a las iniciales para ser tratado nuevamente.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñada

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un Producto/servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización o realización prevista. Es posible efectuar reparación a las especificaciones si no se afecta la utilización o el uso previsto.

REPROCESO: Acción tomada sobre un Producto/Servicio no conforme para hacerlo conforme sin que haya salido del proceso que lo libera.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria. En la CGN los requisitos tendrán su origen en: normatividad externa e interna cliente partes interesadas y de la entidad.

SALIDA NO CONFORME: Salida resultante de los procesos misionales que no cumple los requisitos.

SERVICIO / PRODUCTO NO CONFORME: Resultado del seguimiento y verificación en un proceso que no cumple con un requisito especificado que puede afectar al cliente – usuario y que se presenta antes (en la preparación) o durante la operación pudiendo ser detectada por un cliente externo o interno.

3. MARCO LEGAL

[Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083](#)

	SALIDA O PRODUCTO NO CONFORME			
	PROCESO	PLANEACION INTEGRAL		
	FECHA DE APROBACIÓN: 07-09-2018	CÓDIGO: PI-PRC07	VERSIÓN: 8	Página 3 de 5

[de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO 45001-2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015. Sistema de Gestión de la Calidad](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO 14001- 2015. Sistema de Gestión Ambiental](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2013. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información](#)

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS_GAD-PRC18](#)

5. DOCUMENTOS ANEXOS

No aplica

6. PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación o Detección del Producto No Conforme o salida no conforme	<p>Cualquier servidor público o parte interesada puede identificar las fallas, anomalías, inconsistencias.</p> <p>NOTA.</p> <p>1. El producto o salida no conforme se puede identificar antes, durante ó después de la realización del producto.</p> <p>2. Antes y durante: Se detecta en cualquiera de las etapas de desarrollo del producto.</p> <p>3. Después: Detectado por un integrante del proceso o por la parte interesada (Queja y/o reclamo).</p> <p>4. Derivado de una auditoria. Producto de una auditoria Esta se atenderá de acuerdo con</p>	<p>Servidores Públicos de la CGN / Líder de proceso</p>	<p>Soporte de correo electrónico, registro de llamada. Módulo SIGI</p>



SALIDA O PRODUCTO NO CONFORME

PROCESO

PLANEACIÓN INTEGRAL

FECHA DE APROBACIÓN:
07-09-2018

CÓDIGO:
PI-PRC07

VERSIÓN:

Página 4 de 5
8

		lo indicado en el procedimiento de "Acción, correctiva, preventiva y planes de mejoramiento" PI- PRC16.		
2	Definición y descripción de la no conformidad	Ya detectada una no conformidad que deba ser corregida, se reportará en la aplicación SIGI al jefe inmediato adjuntado información que pueda servir de soporte para el análisis del producto no conforme. El SIGI enviará una notificación al líder del proceso responsable de la No Conformidad para su posterior tratamiento.	Líder de proceso y/o servidor público (Quien (s) lo detecto	SIGI (Módulo producto No Conforme)
3	Coordinación de esfuerzos, recursos, revisión y aprobación para su tratamiento	Al líder de proceso responsable de la No Conformidad le llegará una notificación en donde le informan que tiene un Producto de salida no Conforme. Él la revisará y seleccionará el tipo de tratamiento y acción a ejecutar y posteriormente redireccionará al responsable dentro de su equipo de trabajo. En este caso el responsable puede devolver con comentarios para realizar algún tipo de cambio o aprobar el tratamiento.	Líder de proceso y Responsable del GIT	SIGI (Módulo Producto No Conforme)
4	Definición de causas, plan de acción, y verificación	Una vez el responsable ingresa a la notificación, en donde podrá visualizar la información que fue ingresada por el líder del proceso para el tratamiento; deberá diligenciar los campos de descripción, observaciones y adjunta soporte del tratamiento	Responsable del tratamiento	SIGI (Módulo de producto no Conforme)
5	Definición de Tratamiento	Ingresada la información correspondiente nuevamente se enviará notificación al líder del	Responsable del tratamiento	SIGI (Módulo de producto no Conforme)

 CONTADURÍA <small>GENERAL DE LA NACIÓN</small>	SALIDA O PRODUCTO NO CONFORME			
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL		
	FECHA DE APROBACIÓN: 07-09-2018	CÓDIGO: PI-PRC07	VERSIÓN:	Página 5 de 5 8

		proceso quien aceptará la información ingresada.		
6	Aprobación o Devolución del Tratamiento	Se podrá devolver para corrección y se enviará al responsable del tratamiento nuevamente, o aprobar y en este caso quedará cerrado y registrado en el sistema.	Líder del Proceso	SIGI (Módulo de producto no Conforme)
7	Queja del cliente-usuario	En caso de que la situación de no conformidad sea generada a partir de una queja de las partes interesadas del servicio, se debe seguir el procedimiento GAD-PRC18 quejas y reclamos, para ello la partes interesada podrá registrar la queja o reclamo por medio del módulo de atención al ciudadano, correos institucionales cgnquejas@contaduria.gov.co o página web de la entidad, la cual será remitida al líder de proceso afectado quien posteriormente la registrará en el SIGI (Módulo producto no conforme) y se iniciará la ejecución de las actividades 3 a 6.	Secretaria general / Líder del proceso afectado	Medios de reporte y SIGI

Nota: La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de la calidad, Política Ambiental, Política de la SST, Política de la Seguridad de la Información, Políticas de Gestión y desempeño institucional - MIPG) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas, la mejora del desempeño ambiental, proporcionar un lugar seguro y saludable previniendo lesiones y deterioro de la salud, asegurar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información recibida y generada y el éxito sostenido de la CGN.

Revisado por:	Aprobado por:
LIDER DEL PROCESO PLANEACIÓN INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN LÍDER DE PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL