

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA :	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	1 de 9	

1. OBJETIVO

Disponer de un procedimiento orientador para la atención y solución de las distintas situaciones que puedan dar origen a manifestaciones de “Salidas No conformes (Productos o servicios)” 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 administrativa una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	2 de 9	

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

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.

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA :	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	3 de 9	

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2013. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[PI-PRC16 NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO.](#)

[PI-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI.](#)

[GAD-PRC23 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias](#)

5. DOCUMENTOS ANEXOS

No aplica.

6. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar o Detectar la salida no conforme (Productos o servicios)	Identificar las fuentes de las salidas no conformes (fallas, anomalías, quejas e inconsistencias). NOTA. 1. La salida no conforme se puede identificar antes, durante o después de la realización del producto o servicio. 2. Antes y durante: se detecta en cualquiera de las etapas de desarrollo del producto o servicio. 3. Después: detectado por un integrante del proceso o por la parte interesada (Petición, Queja, Reclamo Sugerencia y Denuncia). En caso de que la situación de no conformidad sea	Servidores Públicos / Contratistas de la CGN / Líder de proceso	Correo electrónico, registro de llamada



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 660642

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA :	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	4 de 9	

		generada a partir de una queja de las partes interesadas se aplica el procedimiento GAD-PRC23 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.		
2	Describir y enviar la no conformidad	Ya detectada una no conformidad que deba ser corregida se informa al líder de proceso / Jefe inmediato a través de correo electrónico.	Servidor Público/Contratista de la CGN / Líder de proceso	Correo electrónico
3	Revisar, asignar tratamiento de la no conformidad y elaborar tratamiento	Una vez recibidos el registro declarado en la actividad No. 2, el líder de proceso responsable de la salida no conforme asigna responsable de tratamiento para elaborar el análisis de causa (Espina de pescado, 5 porque, Pareto) junto y diligenciar el Plan de mejoramiento y se envía al jefe inmediato. NOTA. 1.El responsable asignado dentro del grupo de trabajo puede devolver estos documentos a través de correo electrónico con comentarios para sugerir algún tipo de	Líder de proceso y Responsable del GIT	Documento análisis de causa PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	5 de 9	

		cambio o aceptar el tratamiento.		
4	Verificar causas y plan de mejoramiento	El líder de proceso responsable de la salida no conforme revisa y aprueba el documento de análisis de causa y la información contenida en el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI. Si es aceptado y aprobado continua con la siguiente actividad. En el caso que se requieran ajustes, se devuelve para corrección y se envía a través de correo electrónico a la persona designada de su grupo interno responsable de la salida no conforme. Se devuelve a la actividad No. 3.	Líder de proceso y Responsable del GIT	Documento análisis de causa PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI
5	Revisión y aprobación del tratamiento	Una vez aprobado y aceptado el documento de análisis de causa y el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI, el líder de proceso responsable de la salida no conforme envía al líder del GIT de Planeación para su revisión y aprobación.	Líder de proceso	Documento análisis de causa PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA :	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	6 de 9	

6	Aprobar o Devolver	Después de recibir el correo electrónico por parte del líder del proceso responsable de la salida no conforme, se revisa el documento de análisis de causa junto con lo diligenciado en el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI. Si es aprobado y aceptado, se le informa al líder del proceso responsable de la salida no conforme a través de correo electrónico. Continúa con la siguiente actividad. Si no es aprobado y aceptado, posteriormente se le informa al líder del proceso responsable de la salida no conforme, a través de correo electrónico para que realice los ajustes pertinentes. Se devuelve a la actividad No. 4.	Líder de proceso GIT de Planeación	Documento análisis de causa PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI
7	Realizar seguimiento al desarrollo del plan	Se hace el seguimiento teniendo presente lo establecido en el formato PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI y para ello se solicitan las evidencias del producto esperado que fueron relacionadas a fin de	Líder de proceso GIT de Planeación	PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	7 de 9	

		otorgar el cierre del plan de mejoramiento. NOTA. Para el seguimiento se debe tener en cuenta lo establecido en el procedimiento PI-PRC16 NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO (actividades Nos. 8 y 9).		
8	Realizar cierre final	Si las evidencias correspondan a lo relacionado en el PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI y contribuyan al cierre de la salida no conforme, se realiza el cierre final de éste. Si las evidencias no contribuyen al cierre de la salida no conforme, se devuelve al líder del proceso responsable a través de correo electrónico para que asegure el cumplimiento de las evidencias enviadas. Es importante tener presente el procedimiento PI-PRC16 NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO (actividades Nos. 10 y 11).	Líder de proceso GIT de Planeación Líder del proceso de la salida no conforme	PI16-FOR01 PLAN DE MEJORAMIENTO SIGI Evidencias pertinentes

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	8 de 9	

Nota. La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de calidad, Política del Sistema de Gestión Ambiental, Política del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, Políticas del Sistema de Control Interno y Políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas y al éxito sostenido del SIGI.

REVISADO POR: Vilma Yolanda Narváez Narváez	APROBADO POR: Vilma Yolanda Narváez Narváez
LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN COORDINADORA GIT DE PLANEACIÓN

	SALIDA NO CONFORME				 Cuentas Claras, Estado Transparente
	PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	22/12/2023	PI-PRC07	09	9 de 9	



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS – CER 366518



OS-CER 660642