

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN
	PR-GC-05	03	01/12/2017
			PAGINA
			1 de 3

1. OBJETIVO

Identificar, documentar, controlar y dar seguimiento al servicio no conforme, para prevenir su ocurrencia con el fin de asegurar su detección y tratamiento oportuno.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para los procesos misionales del SGC de la Gobernación del Departamento de Arauca.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

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

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACTIVIDADES CRÍTICAS: Son aquellas actividades que inciden en el desempeño de un proceso afectando la satisfacción de sus clientes. Estas están descritas en la ficha de caracterización de cada proceso y estas aplican solo a los procesos misionales y de apoyo.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para cumplir con los requisitos.

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

RECHAZO: Acción tomada sobre un servicio que no cumple requisitos y no es posible aplicar un reproceso o concesión.

SERVICIO NO CONFORME: Aquel que no cumple los requisitos especificados por los clientes, la organización, entes de control y otras partes interesadas.

TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDAD: Acciones aplicadas para corregir y/o prevenir las consecuencias de una no conformidad.

USUARIO: Organización o personas que reciben un producto o servicio.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

 Gobierno DEPARTAMENTAL	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GC-05	03	01/12/2017	2 de 3

4. NORMATIVIDAD

- Artículo 269 de la constitución política de Colombia.
- Norma Internacional ISO 9001: 2015.
- Artículo 209 de la constitución política de Colombia.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

NUMERAL	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Cada líder de procesos misionales identifica las actividades críticas que puede afectar el desempeño del mismo, por medio de la caracterización de Procesos.	Líder del Proceso	Caracterización de Procesos
2	El servidor público que identifica el servicio no conforme, informa al líder del proceso sobre de este evento por medio del "formato de Control al Servicio o Producto no conforme".	Líder del Proceso	Formato de Control al Servicio o Producto no conforme
3	El líder identifica el tratamiento que puedan llegar a ser, reproceso, destrucción o concesión y toman las acciones pertinentes para eliminar la no conformidad y registra el resultado del tratamiento en el mismo formato.	Líder del proceso	Formato de Control al Servicio o Producto no conforme
4	El líder del proceso verifica si se les está dando cumplimiento a las acciones. Planteadas y registra la fecha de verificación. Si las acciones determinadas están concluidas continúa con la actividad número 5, de lo contrario continúa con la actividad número 3.	Líder de proceso	Formato de Control al Servicio o Producto no conforme
5	Mensualmente el líder del proceso analiza el proceso de las no conformidades y por el principio de PARETO identifica las de mayor impacto y toma acciones correctivas sobre las mismas.	Líder del proceso	Herramienta de Pareto

6. FLUJOGRAMA

El Flujoograma hace parte de los anexos de ese procedimiento.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca – Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

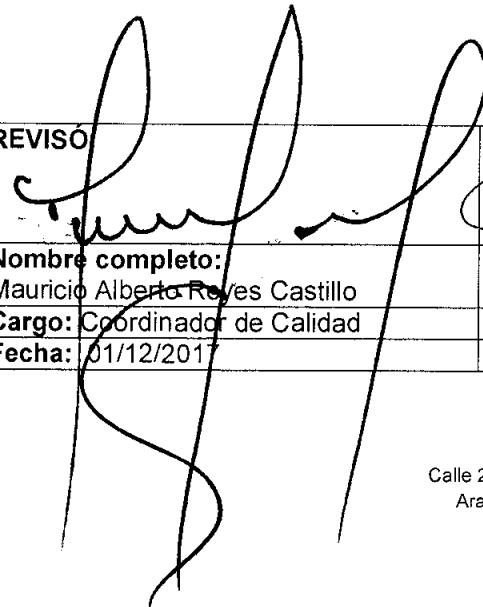
 GOBIERNO DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	PR-GC-05	03	01/12/2017	3 de 3

7. ANEXOS

Nº	NOMBRE	CÓDIGO
1	Formato de servicio o producto no conforme	FR-GC-09
2	Flujograma	

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN Y FECHA	DESCRIPCION Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
Versión 1 11-09-2007	Emisión del documento como nuevo del SGC
Versión 2 DD/MM/AÑO	
Versión 3 28/07/2017	Se actualiza la imagen institucional establecida para Administración del Departamento de Arauca. Los flujogramas que se incluían alternamente a la tabla de descripción de actividades, por efectos prácticos se convirtieron en un anexo que por su naturaleza es de uso opcional. Por fines prácticos la tabla de aprobaciones se trasladó de la primera página del documento y se insertó en la página final de los mismos. Se anexa Normatividad perteneciente al procedimiento.

REVISÓ	APROBÓ
	
Nombre completo: Mauricio Alberto Reyes Castillo	Nombre completo: Mary Rocío Herrera Bernal
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Representante de la Dirección
Fecha: 01/12/2017	Fecha: 01/12/2017

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Calle 20 Carrera 21 Esquina, - Telefax 885 28 98 Código postal 810001
Arauca - Arauca (Colombia). e-mail: archivogeneral@arauca.gov.co.

ANEXO.
PR-GC-05 V.3
PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

