



**PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME**  
**CÓDIGO: PR-MJ-04**  
**VERSIÓN: O3**  
**PÁGINA: 1 de 3**



<b>1. OBJETIVO</b>	Describir las actividades para asegurar que el servicio no conforme que se presente en la institución sea identificado y controlado con el fin de no ver afectada la satisfacción de la comunidad.		
<b>2. ALCANCE</b>	Este procedimiento aplica para todos los procesos desarrollados en el cumplimiento de la misión institucional.		
<b>3. RESPONSABLE</b>	Líderes de proceso.		
<b>4. DEFINICIONES</b>			
<b>NO CONFORMIDAD</b>	Incumplimiento de un requisito.		
<b>SERVICIO</b>	Resultado de un proceso o conjunto de procesos.		
<b>SERVICIO NO CONFORME</b>	Servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas		
<b>REQUISITOS</b>	Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.		
<b>5. DESCRIPCIÓN</b>			
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
1.	<b>Identificación del servicio no conforme:</b> Los líderes de proceso se reúnen y revisan los servicios del proceso, sus requisitos (legales, reglamentarios, de la norma y del cliente) y elabora un listado para determinar los posibles servicios no conformes de dicho proceso y se consignan en la tabla Identificación y manejo del servicio no conforme. Los servicios no conformes identificados deben ser socializados a cada proceso.	Líderes de proceso	Tabla de servicio no conforme.
2.	<b>Registro del producto o servicio No Conforme:</b> Cuando se detecta un servicio no conforme de los identificados en la tabla “tabla servicio no conforme”, se reporta a mejoramiento. Este hallazgo puede provenir del desarrollo de los procesos, resultados de auditorías, quejas y reclamos, seguimiento y medición de los procesos, entre otras fuentes.	Líderes de proceso	Tabla de servicio no conforme.
3.	<b>Toma de acción inmediata:</b> Una vez detectado el servicio no conforme se toma la acción inmediata, teniendo en cuenta la de tabla identificación del servicio no conforme.	Líderes de proceso	N.A

Elaboró: Profesional Contratista

Revisó: Subgerente administrativo financiero

Aprobó: Gerente

Fecha: 10 de agosto de 2024

Fecha: 15 de agosto de 2024

Fecha: 30 de agosto de 2024



**PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME**  
**CÓDIGO: PR-MJ-04**  
**VERSIÓN: 03**  
**PÁGINA: 2 de 3**



4.	<b>Analizar los servicios no conforme:</b> El líder de cada proceso será el encargado del análisis del servicio no conforme, del seguimiento a las correcciones propuestas y de revisar que efectivamente se esté haciendo el registro del servicio no conforme, también define si requiere o no acción correctiva de acuerdo a la ocurrencia y a la gravedad e impacto del mismo. Para lo cual aplica el procedimiento PR-MJ-03 Procedimiento de acciones, correctivas y mejora y el resultado de la herramienta para la identificación, y control de los servicios no conformes.	Líderes de proceso	FTO-020- control de servicios no conformes
----	--	--------------------	--

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Descripción del Cambio	Versión
29 de julio de 2016	Revisión total del documento	02
12 de junio de 2020	Revisión total del documento Se realiza cambio de imagen Se cambia nombre de gerente y subgerente	03
30 de agosto de 2024	Se realizan ajustes al procedimiento de control de servicios no conformes de acuerdo con el funcionamiento de la organización	04

Elaboró: Profesional Contratista

Revisó: Subgerente administrativo financiero

Aprobó: Gerente

Fecha: 10 de agosto de 2024

Fecha: 15 de agosto de 2024

Fecha: 30 de agosto de 2024

