

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-04ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 4
	SUBPROCESO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		Página 1 de 8	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
02-05-12	1	Versión original
20-06-17	2	Inclusión de posibles servicios no conformes
13-06-21	03	Cambio de logo Institucional, Presentación del documento y cambio de Codificación
01/10/2024	04	Cambio de la codificación del procedimiento y los formatos

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO
1	TODOS LOS FUNCIONARIOS

ELABORADO POR: Contratista SGC	REVISADO POR: Contratista SGC	APROBADO POR: Director
--	---	----------------------------------

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-04ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 4
	SUBPROCESO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		Página 2 de 8	

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento a seguir para identificar, registrar, controlar y definir las acciones a tomar respecto a las No conformidades presentadas en los servicios prestados por el IMRD

2. ALCANCE:

Aplicable a las No Conformidades detectadas en cualquier proceso misional, programas recreo-deportivos, gestión de escenarios recreo-deportivos en general en cualquier Departamento, área o puesto de trabajo del IMRD.

3. MARCO LEGAL:

Ver Normograma.

4. DEFINICIONES:

- **Conformidad:** cumplimiento de los requisitos.
- **No Conformidad:** incumplimiento de los requisitos.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Acción correctiva:** Es una acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada.
- **Acción preventiva:** Es una acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial.
- **S.A.C.:** Solicitud de Acción Correctiva.
- **S.A.P.:** Solicitud de Acción Preventiva.

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-04ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 4
	SUBPROCESO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		Página 3 de 8	

5. REALIZACIÓN:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Registro y Reporte de la no Conformidad en el Servicio.	Identifique el servicio No conforme, es decir aquél que no cumple con: ✓ Las características y las Políticas de procesos y/o Planes de Operación, ✓ Los requisitos, condiciones o especificaciones pactadas con el cliente, comunidad o entes de control. ✓ Los requisitos de ley aplicables, o cualquier otro requisito identificado. Registre el servicio No conforme identificado, en el formato Solicitud de acción de Mejora diligenciando la siguiente información: ✓ Fecha en que realiza el reporte, ✓ Descripción de la No conformidad y sus efectos ✓ Posibles causas, ✓ Nombre de la persona que la reporta.	Todos los funcionarios.	Reporte de Servicio no Conforme
2.	Identificación del servicio no conforme.	La naturaleza del servicio prestado permite detectar unos servicios no conformes básicos: En Recreación y Deportes: • Inasistencia de un monitor a un evento ya programado con la comunidad. • Evento que no cumple con la publicidad o la divulgación realizada. • Objetivo del evento no logrado por materiales escasos o inexistentes.	Líderes de procesos misionales	N.A

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-04ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 4
	SUBPROCESO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		Página 4 de 8	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		• Trato inadecuado a la comunidad por parte del personal del IMRD. En Gestión de Escenarios Deportivos y Recreativos: • Escenarios deportivos intervenidos sin las especiaciones técnicas iniciales • Averías o daños a escenarios con intervención reciente. • No intervención de escenarios ya pactadas con la comunidad. • Préstamo de escenarios sin cumplir las condiciones pactadas.		
3	Comunicar al Representante de la Dirección	Comunicar el reporte de No Conformidad en el servicio al Representante de la Dirección, con el fin de que éste controle el cumplimiento de las acciones correctoras y / o correctivas que se definan.	Funcionario que reporta el servicio No Conforme.	Reporte de Servicio no Conforme
4	Control a los Reportes de Servicio No Conforme.	Realizar el control de los servicios No Conformes reportados, asignándoles el número correspondiente y registrándolos en el “Control de Acciones de mejora R.02GC”. Verificar, a través de todo el proceso, que se cumplan las disposiciones planificadas para el tratamiento de los servicios No conformes identificados.	Funcionario que reporta el servicio No Conforme.	Reporte de Servicio no Conforme Control de Acciones de mejora

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-04ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 4
	SUBPROCESO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		Página 5 de 8	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
5	Solicitud del Concepto del Cliente / Usuario si se Requiere	En los casos en que la No Conformidad sea producto de una queja o reclamo del cliente o usuario, y en los que usted considere necesarios, solicite su concepto con el fin de contar con, más elementos para definir tanto la corrección como la Acción Correctiva aplicable a la No Conformidad. Nota : Realice estas anotaciones en el espacio Efectos de la No conformidad del formato “Solicitud de acción de mejora”	Funcionario que reporta el servicio No Conforme.	Reporte de Servicio no Conforme
6	Definición la Corrección o Acción Correctora.	Definir la corrección o acción correctora para eliminar la No Conformidad, es decir, para mitigar el problema momentáneamente. Definir los recursos necesarios, el responsable y la fecha límite para su ejecución. Ver procedimiento “Acciones de Mejora P-02GC”	Funcionario que reporta el servicio No Conforme.	Reporte de Servicio no Conforme
7	Realización del Seguimiento a la Acción Correctora.	Registrar en el formato Solicitud de acción de Mejora R-02GC la fecha en que se le hizo seguimiento a la corrección realizada y el resultado alcanzado por dicha corrección.	Jefe del proceso donde se presento el servicio No Conforme.	Reporte de Servicio no Conforme
8	Análisis y Registro de las Causas.	Analizar las causas que originaron o facilitaron que se presentara la No Conformidad. Recordar que el buen análisis de causas realizado dependerá el éxito de las acciones correctivas que se emprendan.	Funcionarios del proceso donde se presento el servicio No-Conforme	Reporte de Servicio no Conforme
9	Definición de la Acción Correctiva	Definir el Plan de acciones a seguir para eliminar las causas de la No Conformidad reportada y evitar que vuelva a ocurrir, así mismo, definir los recursos necesarios, el responsable y fecha límite para su ejecución.	Funcionarios del proceso donde se presento el servicio No-Conforme	Reporte de Servicio no Conforme
10	Verificación de los Resultados	Verificar los resultados alcanzados por las acciones definidas en el paso anterior, registre la fecha en	Jefe del área- o Director.	Reporte de Servicio no

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-04ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 4
	SUBPROCESO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		Página 6 de 8	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	de la Acción Correctiva.	que se realizó el seguimiento y el estado en que se encuentran. Establecer una nueva fecha para el seguimiento en caso de que la acción a seguir aún no se haya ejecutado.		Conforme
11	Revisión de la Acción Correctiva Tomada.	Revisar la Acción Correctiva tomada con el fin de: Determinar y evaluar su conveniencia, adecuación y eficacia para lograr el objetivo propuesto, y Si realmente fueron eliminadas las causas de la No Conformidad.	Jefe del área- o Director.	Reporte de Servicio no Conforme
12	Determinación si se Requieren otras Acciones Correctivas o Preventivas.	Determinar, a partir de toda la información recolectada hasta el momento, si se necesitan otras Acciones Correctivas y/o Preventivas para eliminar las causas de la No Conformidad presentada o para evitar que ésta vuelva a ocurrir. En caso positivo, siga los pasos contemplados en el procedimiento “Acciones de Mejora” para realizar la solicitud.	Jefe del área- o Director.	Reporte de Servicio no Conforme
13	Hacer el Balance de no Conformidades en el Servicio.	Registrar el resultado del seguimiento a todas y cada uno de los reportes de No Conformidades en el servicio en el formato “Control de acciones de mejora” Así mismo, registrar todas las observaciones o acciones a seguir que considere necesarias, tales como S.A.C. ó S.A.P originadas por los reportes	Todos los funcionarios	Control de Acciones de mejora

	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS		P-04ES	
	PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 4
	SUBPROCESO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		Página 7 de 8	

REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
F-04ES	Reporte de Servicio no Conforme
F-03ES	Control de Acciones de mejora



6. FLUJOGRAMA:

