



**PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO DE  
CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**



**E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA**  
**La Cumbre - Valle**



20-48.05

## OBJETIVO

Describir la metodología para realizar el control al servicio no conforme, el cual es el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

## ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos la E.S.E Hospital Santa Margarita, donde se detecte servicio no conforme.

## CONDICIONES GENERALES

La E.S.E Hospital Santa Margarita, como institución prestadora de servicios, interpreta como servicio No conforme toda aquella situación que afecta la calidad del servicio o la consecución normal de alguno de los procesos y a la cual se plantea y aplica una corrección para solucionar de forma inmediata dicha situación.

Para ayudar a identificar las situaciones más comunes y para la aplicación de la corrección según el caso; se utiliza la Guía para el control de servicios No conformes.

El problema o la situación se puede presentar por el incumplimiento de una necesidad establecida en los insumos necesarios para la correcta prestación del servicio final o en la prestación de un servicio al usuario donde exista una interacción directa con el mismo y en este último caso el usuario habrá detectado la situación.

Cuando la situación se presenta de manera constante o afecta severamente la calidad en la prestación del servicio se considera como un incumplimiento de un requisito establecido ya sea por el S.G.C, por el Hospital o por la ley, en este caso la situación se convierte en una No conformidad a la cual se debe plantear una acción correctiva o preventiva según lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Paso	Descripción	Responsable
01	<p>Identifica las situaciones más comunes que afectan la prestación del servicio por medio de las siguientes fuentes:</p> <p>La medición y control de los procesos.</p> <p>Análisis de los resultados de los indicadores de gestión.</p> <p>La verificación de los insumos o servicios comprados.</p>	Líder de Proceso



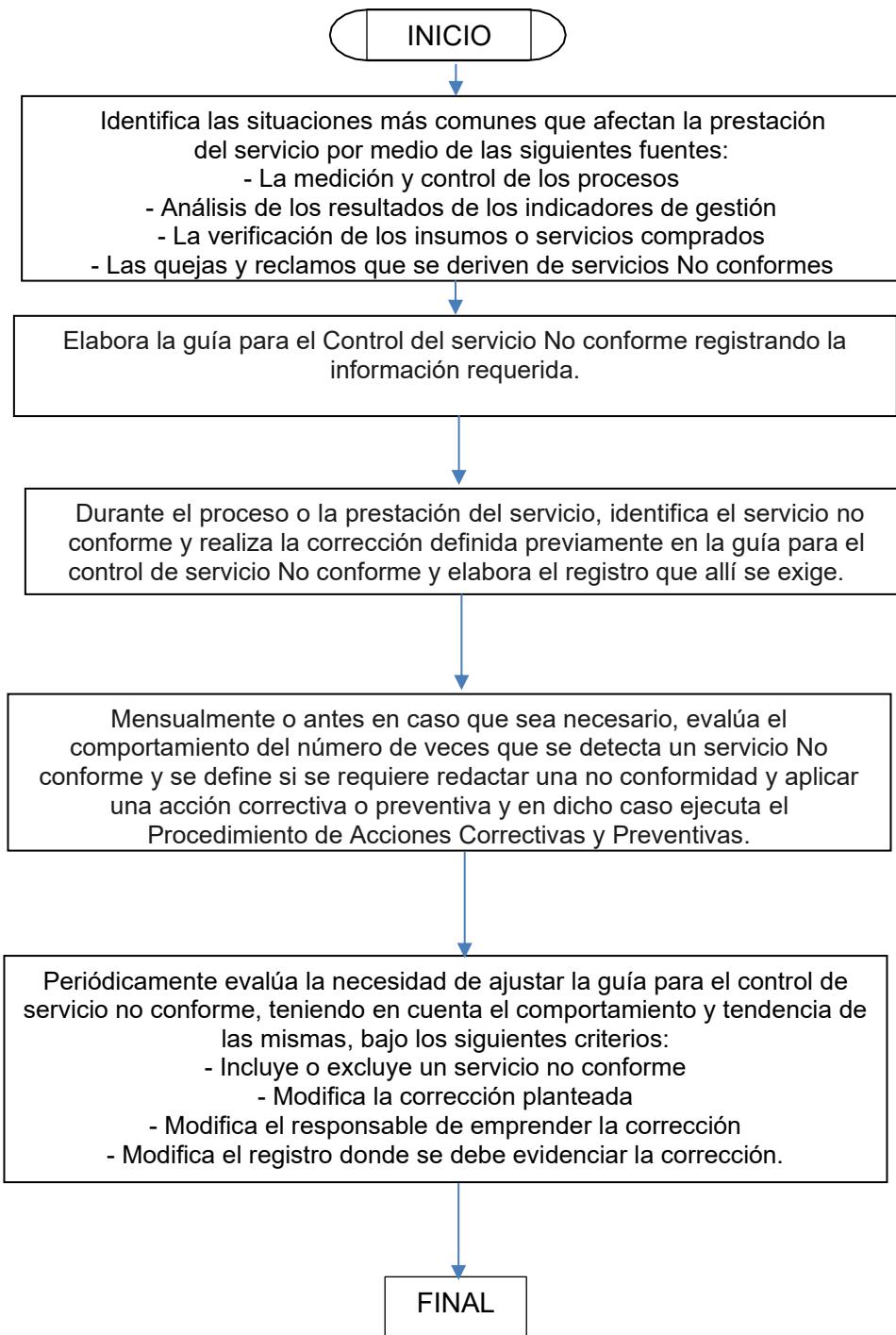
**20-48.05**

	Las quejas y reclamos que se deriven de servicios no conformes.	
02	Elabora la Guía para el Control de Servicios No conformes,	Líder de Proceso
03	Durante el proceso o la prestación del servicio, identifica el servicio no conforme y realiza la corrección definida previamente en el Procedimiento de Control del Servicio No conforme.	Líder de Proceso
04	Mensualmente o antes en caso que sea necesario, evalúa el comportamiento del número de veces que se detecta un servicio No conforme y define si se requiere redactar una No conformidad y aplicar una acción correctiva o preventiva; en dicho caso ejecuta el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.  Deja registros de su revisión en el acta de la reunión.	Líder de Proceso
05	Periódicamente evalúa la necesidad de ajustar el Procedimiento para el Control de Servicios No conformes, teniendo en cuenta el comportamiento y tendencia de las mismas, bajo los siguientes criterios:  Incluye o excluye un servicio No conforme.  Modifica la corrección planteada.  Modifica el responsable de emprender la corrección.  Modifica el registro donde se debe evidenciar la corrección.	Líder de Proceso



20-48.05

## FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME





20-48.05

## CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Líder de Calidad	Enfermera Jefa	Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
1	19/01/2021	5	Líder de Calidad	<p>Creación del documento por: Jacqueline Hurtado – Líder de Calidad</p> <p>Revisado por: Jennifer Bolaños – Jefe Enfermera</p> <p>Aprobado por: Stefany Varón Isanoa - Gerente</p>
2	08/08/2025	5	Líder de Calidad	<p>Actualización del documento por: Duván Felipe Ochoa Toro – Líder de Calidad</p> <p>Revisado por: Johany Martínez – Jefe de Programas</p> <p>Aprobado por: Aicardo Solís - Gerente</p>