# PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES

## DATOS BÁSICOS DEL PROCEDIMIENTO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Direccionamiento Estratégico | DG-100-DE-PD-0005 | 0001 | 21/10/2022 |
| Confidencialidad: | Integridad: | Disponibilidad: |
| Baja | Alta | Alta |

## OBJETIVO:

Establecer las directrices para la identificación, control, responsabilidad y tratamiento de Salidas no conformes (producto o servicio no conforme) que se entregan al usuario final de la entidad, para prevenir su uso y/o entrega no intencional minimizando la recurrencia y generando acciones de mejora que conduzcan a elevar la satisfacción de las partes interesadas.

## ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la determinación de los requisitos a cumplir de Salidas no conformes (productos y/o servicios no conformes), la identificación (antes, durante o después), el tratamiento de salidas no conformes detectadas que afecten la calidad y oportunidad de los productos y servicios que se entregan al cliente externo y finaliza con la definición de las acciones correctivas o preventivas, si se requieren derivadas del tratamiento a la salida no conforme.

Aplica a procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

1. El seguimiento al cumplimiento de los requisitos de los productos o servicios, debe realizarse al interior de la entidad durante todas las etapas establecidas para la entrega del producto o prestación del servicio.
2. La toma de acciones para tratar las salidas no conformes (producto y/o servicio no conforme) estará a cargo de los líderes del proceso.
3. Se debe determinar el impacto que tiene la salida no conforme (producto o servicio no conforme) en la entidad así:
* **Impacto alto**: afecta requisitos normativos y/o requisitos del cliente y el tratamiento que se hace no permite corregir el incumplimiento antes de que involucre al cliente. Requiere corrección y acción correctiva.
* **Impacto medio**: afecta requisitos del cliente y el tratamiento que se hace permite corregir el incumplimiento antes de que involucre al cliente. Requiere corrección y evaluar si es necesario acción preventiva.
* **Impacto Bajo**: no afecta requisitos ni del cliente ni normativos. Requiere corrección y evaluar si es necesario acción preventiva
1. Sí el proceso misional reporta la misma salida no conforme (producto/servicio no conforme) consecutivamente por 3 veces, este proceso debe establecer un plan de mejora.
2. Cuando se trata de una PQRSD, el líder de proceso deberá evaluar si se trata de un servicio o producto no conforme para definir si se adelantan las acciones de tratamiento, preventivas o correctivas según sea el caso.

## NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

Ver Normograma Institucional (Proceso Gestión Jurídica)

## DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

ACCION PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

CLIENTE: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona o requerido por ella

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito

CORRECCIÓN: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

FORMATO DE REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES: Documento que permite la identificación de productos y/o servicio de los procesos que tienen salidas con destinación al ciudadano, los posibles incumplimientos ante requisitos o características que estos pueden tener, cuya ocurrencia constituye una salida o en un producto/servicio no conforme, así como las acciones para su tratamiento, los líderes y sus evidencias.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

PRODUCTO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos, que se entrega a la ciudadanía.

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME EN EL SIG: Producto y/o servicio, que no cumple con uno o varios de los requisitos definidos en el “*Formato de registro de salidas no conformes”* de cada proceso misional.

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

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

SALIDA: Resultado de un proceso

SALIDA NO CONFORME: Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

## ACTIVIDADES

| **#** | **Descripción de la actividad** | **Responsable****(Cargo)** | **Dependencia o parte interesada** | **Control****(Si aplica)** | **Registros** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Determinar los requisitos a cumplir del producto o servicio. | Coordinadores de Grupo adscritos a la Subdirección Técnica | Subdirección Técnica |  | CotizaciónOrden de ProducciónOrden de CompraCaracterización de productos y servicios |
| 2 | Identificar las salidas no conformes | Técnico OperativoOperario CalificadoProfesional UniversitarioProfesional especializadoContratista | Subdirección TécnicaSecretaria General |  | Registro de salidas no conformes |
| 3 | Reportar al líder de proceso y revisar si se trata de un producto o servicio no conformeSi: se continúa con la actividad No 4, No: se finaliza el proceso. | Técnico OperativoOperario CalificadoProfesional UniversitarioProfesional especializadoContratista | Subdirección Técnica | Verificar si lo reportado cumple con los requisitos de una salida no conforme | Registro de salidas no conformesCorreo electrónico |
| 4 | Definir la disposición o el tratamiento a seguir de acuerdo al nivel de impacto y delegar a los funcionarios encargados de llevar a cabo el tratamiento.En el caso del producto con material impreso que requieren reprocesos, el producto no conforme junto con el retal de corte se vende como material reciclable. | Coordinadores de Grupo adscritos a la Subdirección TécnicaProfesional Servicio al Ciudadano  | Subdirección TécnicaSecretaria General |  | Registro de salidas no conformesCorreo electrónico. |
| 5 | Dar tratamiento a la salida no conforme y registrar la fecha en la cual se realizó.Si se cumple con el tratamiento establecido se continúa con la siguiente actividadSi no, se solicita al funcionario delegado realizar nuevamente la acción | Coordinadores de Grupo adscritos a la Subdirección TécnicaProfesional Servicio al Ciudadano | Subdirección TécnicaSecretaria General | Hacer la verificación para comprobar que se realizaron las acciones definidas y registrar la fecha. | Registro de salidas no conformes |
| 6 | Definir si se requieren acciones correctivas o preventivas derivadas del tratamiento a la salida no conforme y registrarlo en el formato. En caso positivo, continúa con el procedimiento gestión de planes de mejoramiento. | Coordinadores de Grupo adscritos a la Subdirección TécnicaProfesional Servicio al Ciudadano | Subdirección TécnicaSecretaria General |  | Registro de salidas no conformesCorreo electrónicoPlan Único de Mejoramiento Institucional  |

## ANEXOS ASOCIADOS

Formato orden de producción

Formato cotización

Formato orden de compra

Formato registro salidas no conformes

Caracterización de productos y servicios

## CONTROL DE CAMBIOS

| **Versión** | **Fecha de entrada en vigencia del procedimiento (dd/mm/aa)** | **Relación de las secciones modificadas** | **Naturaleza del cambio** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | 16/07/2009 | No aplica por ser versión inicial | Adopción del procedimiento |
| **2** | 02/06/2010 | Objetivo y descripción | Se modificó el objetivo y se revisó la actividad 3 |
| **3** | 06/07/2012 | Descripción y políticas de operación | Se cambiaron las actividades y se modificó la segunda política de operación. |
| **4** | 10/10/2013 | Definiciones y descripción | Se diferencia entre producto y servicio no conforme y su tratamiento, se incorporan los requisitos de las Normas NTC-OSHAS 18001 y NTC 14001 |
| **5** | 22/03/2019 | Descripción | Ajuste de las actividades |
| **6** | 28/08/2019 | Todo el documento | Se actualizó objetivo, alcance, políticas de operación, actividades y se incorporó la accesibilidad del documento. |
| **7** | 19/03/2021 | Registros | Se eliminó la caracterización de productos y servicios |
| **0001** | 21/10/2022 | Todo el procedimiento  Cambia de código DG-100-PD-088 versión 7 con ultima vigencia 12/08/2021 a DG-100-DE-PD-0005 versión 0001. | Se ajusta de acuerdo con el accionar del proceso Se generó nuevo código, versión y fecha por migración del procedimiento del Sistema Integrado de Gestión al nuevo Software Suite visión |

## ETAPAS DEL DOCUMENTO

| **ETAPAS DEL DOCUMENTO** | **NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE** | **FECHA** |
| --- | --- | --- |
| **Elaboración** | Martha Gómez, Angélica Cruz, Jenny Malaver  | 23/08/2022 |
| **Revisión** | Ricardo Hernández | 13/09/2022 |
| **Aprobación** | Carlos Parra | 03/10/2022 |