# 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 |  | Cotización  Orden de Producción  Orden de Compra  Caracterización de productos y servicios |
| 2 | Identificar las salidas no conformes | Técnico Operativo  Operario Calificado  Profesional Universitario  Profesional especializado  Contratista | Subdirección Técnica  Secretaria General |  | Registro de salidas no conformes |
| 3 | Reportar al líder de proceso y revisar si se trata de un producto o servicio no conforme  Si: se continúa con la actividad No 4, No: se finaliza el proceso. | Técnico Operativo  Operario Calificado  Profesional Universitario  Profesional especializado  Contratista | Subdirección Técnica | Verificar si lo reportado cumple con los requisitos de una salida no conforme | Registro de salidas no conformes  Correo 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 Técnica  Profesional Servicio al Ciudadano | Subdirección Técnica  Secretaria General |  | Registro de salidas no conformes  Correo 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 actividad  Si no, se solicita al funcionario delegado realizar nuevamente la acción | Coordinadores de Grupo adscritos a la Subdirección Técnica  Profesional Servicio al Ciudadano | Subdirección Técnica  Secretaria 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 Técnica  Profesional Servicio al Ciudadano | Subdirección Técnica  Secretaria General |  | Registro de salidas no conformes  Correo electrónico  Plan 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 |