

	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 5.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-P-02

1. OBJETIVO:

Determinar y aplicar los criterios para identificar y controlar las salidas (productos y/o servicios) no conformes, para prevenir su uso no intencionado, con el fin de tomar acciones necesarias que minimicen la frecuencia de ocurrencia de acuerdo con lo establecido en la matriz de requisitos de calidad definida para cada proceso misional

2. ALCANCE:

- Inicia con la determinación de los requisitos a cumplir de los productos o servicios, continúa con el seguimiento al cumplimiento de actividades establecidas para tratamiento del producto no conforme y termina con la aceptación de la identificación y tratamiento de producto no conforme para su posterior consolidación y publicación por parte de la Oficina Asesora de Planeación en la Revisión por la Dirección
- Aplica a procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión

3. RESPONSABLES:

- Líderes de procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión.
- Oficina Asesora de Planeación

4. DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Característica:** Rasgo diferenciador.
- **Característica de la calidad:** Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona o requerido por ella
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Criterios de aceptación:** Criterio que establece el rango de cumplimiento de los requisitos, y permite identificar el rango en el cual se detecta un producto o salida no conforme. Son los límites internos de la entidad para poder identificar y dar tratamiento al producto o salida no conforme (Cliente, Legal, Implícito, Ministerio).
- **Identificación y trazabilidad:** Información que permite ubicar el producto o servicio no conforme: nombre, fecha, consecutivo o radicado según corresponda al tipo de producto. Ejemplo: resolución No. xxx por la cual se reglamenta.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **Matriz de Calidad:** 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 responsables y sus evidencias.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **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 la matriz de calidad de cada proceso Misional.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reprogramar:** Acción de volver a programar una actividad establecida anteriormente.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Requisito reglamentario:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.
- **Requisito del cliente:** Necesidad o expectativa del ciudadano frente a la prestación del servicio o la entrega de los productos/ servicios a cargo de la entidad.
- **Requisito del Ministerio:** Característica explícita de los productos o servicios que entrega el Ministerio, la cual esta defina en documentos internos.
- **Salida:** Resultado de un proceso.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- El producto o servicio no conforme es el incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en la Matriz de requisitos de calidad de cada proceso misional.
- Este procedimiento aplica para procesos misionales
- Los requisitos del producto o servicio están definidos en la Matriz de requisitos de calidad de cada proceso, la cual tiene los siguientes campos:

PROCESO		1	
PRODUCTO/SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO	TIPO CLIM (C: Cliente, L: Legal, I: Implícito, M: Ministerio)
2	3	4	5

No.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
1	PROCESO	Proceso donde se detecta el producto/servicio, de acuerdo al Mapa de Procesos del MVCT.
2	PRODUCTO/SERVICIO	Resultado del proceso.
3	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	Detalle del producto/servicio que se entrega al ciudadano.
4	REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO	Detalle de la característica a cumplir como evidencia que debe cumplir el producto o servicio en términos de la entidad. Característica de calidad referida a las necesidades explícitas, implícitas, legales o de la entidad que debe cumplir el producto/servicio: oportunidad, cumplimiento de forma, completitud, aprobado, legible, numerado, cumplimiento de fondo, coherente con xxx...

5	TIPO CLIM (C: Cliente, L: Legal, I: Implícito, M: Ministerio)	Tipo de Requisito: C: Cliente L: Legal I: Implícito M: Ministerio
---	---	--

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO			
CÓMO	CUÁNDO	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN DEL P/SNC	EVIDENCIA
6	7	8	9

No.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
6	CÓMO	Cómo se revisa que el requisito se cumpla: Revisión, comparación, seguimiento, verificación de xxx con respecto a xxx.
7	CUÁNDO	En qué momento se realiza la revisión, este momento debe estar relacionado con la actividad del procedimiento correspondiente. Por ejemplo, se revisa antes de entregarla a..., se revisa después de que se tengan los documentos completos.
8	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN DEL P/SNC	Cargo o Rol del responsable de llevar a cabo la revisión del cumplimiento de la característica.
9	EVIDENCIA	Cuál es el registro que se deja de esta revisión. Por ejemplo: VoBo, firma, base de datos con aceptado.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	POSIBLE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL P/SNC	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	EVIDENCIA RESULTANTE DEL TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME
10	11	12	13	14

No.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
10	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	Criterio que establece el rango de cumplimiento de los requisitos, y permite identificar el rango en el cual se detecta un producto o salida no conforme. Son los límites internos de la entidad para poder identificar y dar tratamiento al P/SNC, (Cliente, Legal, Implícito, Ministerio).
11	POSIBLE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	Descripción del posible producto/servicio no conforme a detectar de acuerdo a los criterios de aceptación; corresponde a la naturaleza de la no conformidad, o el detalle del producto/servicio no conforme. Ejemplo: Oficios incompletos, con inconsistencias o con datos errados.
12	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL P/SNC	Propuesta de las acciones a seguir para tratar el producto/servicio que no cumple los criterios de aceptación tendiente a cumplir los requisitos del producto o servicio en las diferentes etapas.
13	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	Cargo del responsable de llevar a cabo el tratamiento de acuerdo con lo propuesto en la matriz de requisitos de calidad.

14	EVIDENCIA RESULTANTE DEL TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME	Evidencia que queda del tratamiento del producto/servicio no conforme, y el cumplimiento de los requisitos. Mencionar los registros o soportes que sustentarán el tratamiento dado.
----	---	--

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO	MECANISMO DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	IMPACTO EN EL PROCESO
15	16	17

No.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
15	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO	Cargo del responsable que debe verificar que el producto/servicio no conforme se ajustó y cumple los requisitos establecidos.
16	MECANISMO DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	Información que permite ubicar el producto o servicio no conforme: nombre, fecha, consecutivo o radicado según corresponda al tipo de producto. Ejemplo: resolución No. xxx por la cual se reglamenta...
17	IMPACTO EN EL PROCESO	Identificación de la necesidad de generar plan de mejoramiento, debido al impacto del producto/servicio no conforme en el proceso. Genera acción correctiva si el producto no conforme afecta requisitos normativos y/o afecta requisitos del cliente y el tratamiento que se hace NO permite corregir el incumplimiento antes de que el cliente se dé cuenta.

- Los posibles productos o servicios no conformes del Sistema Integrado de Gestión (SIG) por proceso, se encuentran documentados en la Matriz de requisitos de calidad de cada proceso misional.
- El seguimiento al cumplimiento de los requisitos de los productos o servicios, debe realizarse al interior del Ministerio durante todas las etapas establecidas para la provisión del producto o servicio.
- Todo tratamiento que se realice a un producto y/o servicio no conforme debe realizarse de acuerdo con lo establecido en la Matriz de requisitos de calidad.
- Las evidencias de la identificación y tratamiento del producto/Servicio no conforme están establecidos en la Matriz de requisitos de calidad.
- Se genera acción correctiva de manera inmediata, cuando la identificación del producto/servicio no conforme indica un incumplimiento de alto impacto o riesgo para el Ministerio (cuando afecta requisitos normativos, cuando afecta requisitos del cliente, cuando el tratamiento que se hace NO permite corregir el incumplimiento antes de que el cliente se dé cuenta), lo cual está definido en la Matriz de requisitos de calidad.
- La toma de acciones para tratar el producto y/o servicio no conforme está a cargo de los responsables del proceso y se realizan según lo definido en la Matriz de requisitos de calidad.
- La consolidación y publicación de los resultados globales de la entidad relacionados con las estadísticas de producto/servicio no conforme, estará a cargo de la Oficina Asesora de

Planeación, dicha publicación se realiza en el Acta de revisión por la Dirección.

- Para el diligenciamiento del formato: SIG-F-09 Tratamiento y reporte del producto no conforme, se debe acatar las indicaciones de diligenciamiento definidas en el mismo.
- Se debe determinar el impacto que tiene el 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 el cliente se dé cuenta. Requiere acción correctiva, lo cual se define según lo establecido en el procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora y procedimiento de seguimiento y evaluación planes de mejoramiento por proceso

Impacto medio: afecta requisitos del cliente y el tratamiento que se hace permite corregir el incumplimiento antes de que el cliente se dé cuenta. No requiere acción correctiva

Impacto Bajo: no afecta requisitos ni del cliente ni normativos. No requiere acción correctiva

- El diligenciamiento del formato SIG-F-09 Tratamiento y reporte del producto no conforme, se debe realizar teniendo en cuenta lo establecido en SIG-F-08 Matriz de requisitos de calidad.
- Sí el proceso misional reporta el mismo producto/servicio no conforme consecutivamente por 3 veces, éste proceso debe establecer plan de mejoramiento
- La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

• 6. CONTENIDO:

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Define requisitos de Producto/servicio	Director/Subdirector /Jefe/Coordinador y facilitador de calidad del proceso misional	SIG-F-08 Matriz de requisitos de calidad	Determinar los requisitos a cumplir del producto o servicio, así como los criterios para la identificación, registro, tratamiento y seguimiento de los posibles productos y/o servicios no conformes.
2	Identifica y registra el producto o servicio no conforme.	Profesional designado del proceso misional	SIG-F-09 – Tratamiento y reporte del producto no conforme	

SIG-P-02 - Control de salidas no conformes

3	Determina el tipo de tratamiento al producto no conforme.	Profesional designado del proceso misional	Formato SG-F-09 – Tratamiento y reporte del producto no conforme	El tratamiento al producto no conforme se puede realizar mediante: -Concesión -Reproceso -Reprogramación Para el caso de no cumplimiento en actividades de seguimiento al tratamiento de producto no conforme se debe establecer plan de mejoramiento
---	---	--	--	---

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
4	Realiza seguimiento al cumplimiento de actividades establecidas para el tratamiento del producto no conforme y determina 4.a Sí estas actividades son conformes, pasa a la actividad 5 4.b Sí las actividades no son conformes pasa a la actividad 3	Profesional designado del proceso misional	Formato SIG-F-09 – Tratamiento y reporte del producto no conforme con legalizado (firma) en campo correspondiente a seguimiento	Conforme: Cuando cumplió con los requisitos o se aprobó la concesión. No conforme: Cuando no cumple los requisitos o no se tiene la evidencia de la concesión
5	Aprueba la identificación, tratamiento y cierre de producto no conforme	Director/Subdirector /Jefe/Coordinador de procesos misionales	Formato SIG-F-09 – Tratamiento y reporte del producto no conforme	
6	Envía el registro del control del producto o servicio no conforme a la Oficina Asesora de Planeación.	Coordinadores o profesionales participantes procesos misionales	Formato SG-F-09 – Tratamiento y reporte del producto no conforme en físico o por correo electrónico	El reporte de producto no conforme debe realizarse mensualmente

7	Consolida las estadísticas de los productos/servicios no conformes detectados y tratados en los diferentes procesos	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Estadísticas de producto/servicio no conforme por proceso	Estas estadísticas se tienen en cuenta para análisis, retroalimentación y presentación a la Alta dirección. La consolidación de producto/servicio no conforme debe ser realizada mensualmente por la OAP y presentarse en la Revisión por la Dirección.
FIN				

7. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
30/01/2015	1.0	2.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno.
21/11/2017	2.0	3.0	Actualización los documentos del Sistema Integrado de Gestión en transición a ISO 9001:2015, actualización de la Matriz de Calidad y ajuste del formato SG-F-09 – Tratamiento y reporte del producto no conforme.
31/08/2018	3.0	4.0	Se actualiza el procedimiento eliminando la participación del proceso Atención al usuario y atención legislativa, según lo definido en la revisión por la Dirección realizada el 25 de julio de 2018.
14/08/2019	4.0	5.0	Se actualiza la imagen institucional en cuanto a logo y tipo de letra.

8. FLUJOGRAMA (OPCIONAL)

No aplica

9. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: Sergio Osorio Quevedo Cargo: Profesional Especializado Firma: Fecha: 13/08/2019	Revisó: Sara Piñeros Castaño Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Firma: Fecha: 13/08/2019	Aprobó: Sara Piñeros Castaño Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Firma: Fecha: 14/08/2019
---	--	--