

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES		
	Código: 100.01.08-6	Versión: 07	Fecha: 22/09/2017

## 1. OBJETIVO

Identificar, controlar y establecer el tratamiento a las salidas (servicios y productos) no conformes, de acuerdo con los requisitos definidos en la caracterización de los procesos, para prevenir la entrega no intencional de estos a los usuarios.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de las salidas (servicios y productos) no conformes, hasta la implementación de acciones correctivas y preventivas en caso de que sea necesario.

## 3. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para evitar una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Autoridad:** Es la facultad y el derecho de conducir y de hacerse obedecer dentro de ciertos límites preestablecidos.

**Característica de la Calidad:** Cualidad inherente a un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito de norma, que diferencia uno de otro.

**Cliente Externo:** Toda persona o entidad que se le entregan productos y/o servicios generados por la entidad.

**Cliente Interno:** Cada uno de los empleados de una Entidad que reciben productos y/o servicios de la misma compañía a la que pertenecen.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Liberación:** Autorización para proceder con la siguiente fase del proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un servicio identificado como no conforme para que cumpla con los requisitos y se convierta en servicio conforme.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES		
	Código: 100.01.08-6	Versión: 07	Fecha: 22/09/2017

El reproceso corresponde a la reiteración de una actividad o un grupo de ellas (procedimiento), que deben volver a repetirse para cumplir con el objeto resultado de un proceso.

Nota: La Unidad pretende minimizar los reprocesos en sus actividades a través de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

**Salidas:** Servicio o producto resultado de un proceso.

**Salida (producto o servicio) no conforme en el SIG:** Producto y/o servicio que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio.).

**Servicio:** Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un control y regulación de esta, destinada a satisfacer necesidades de la ciudadanía

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esté bajo construcción.

#### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

#### 5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- ✚ Las salidas no conformes de los procesos relacionados directamente con los clientes externos serán controladas a través de este procedimiento. Para las salidas no conformes de los procesos relacionados con los clientes internos serán controladas a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- ✚ En caso que el aplicativo SIGGESTION se encuentre en mantenimiento, se deberá utilizar el formato de Identificación de Salidas No Conformes y el formato de Registro y Control de Salida No Conforme.
- ✚ La identificación de las salidas no conformes se realizará una vez al año o en caso de que se actualice la caracterización.
- ✚ Las salidas no conformes detectadas después de la entrega, el tratamiento se realizará a través del proceso de Servicio al Ciudadano.
- ✚ A parte de los procesos involucrados en este procedimiento, las Direcciones Territoriales son las únicas que pueden reportar las salidas no conformes que se presenten.
- ✚ El enlace SIG de la Oficina Asesora de Planeación deberá revisar las salidas no conformes registradas de manera inmediata.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
	PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			
	Código: 100.01.08-6	Versión: 07	Fecha: 22/09/2017	Página 3 de 5

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Identificar las salidas (productos y servicios) no conformes de los procesos en donde aplique.	Caracterización del proceso	Responsable del proceso y equipo del proceso	Aplicativo SIGGESTION  Formato de Identificación de Salidas No Conformes	CI
2. P C	<p>Verificar durante la elaboración del producto o servicio el cumplimiento de los requisitos establecidos en la caracterización del proceso.</p> <p>En caso que el producto o servicio cumpla con los requisitos, se libera para su entrega y fin del procedimiento.</p> <p>En caso de que el producto o servicio NO cumpla con los requisitos, continuar con la actividad 3.</p>	<p>Caracterización del proceso</p> <p>Procedimientos del proceso</p>	Responsable del proceso	Registros propios del proceso	CI
3.	Registrar en el aplicativo la salida no conforme.	<p>Requisitos de los productos y servicios</p> <p>Evidencias del incumplimiento del requisito</p>	Enlace del SIG Nacional o Territorial	Aplicativo Sisgestión	CI
4.	Registrar en el aplicativo el tratamiento de la salida no conforme para garantizar la conformidad de acuerdo con los requisitos establecidos en la caracterización del proceso.	Identificación de la salida no conforme	Enlace del SIG del proceso	Aplicativo Sisgestión	CI
5. P C	<p>Revisar las salidas no conformes registradas junto con el tratamiento.</p> <p>¿Se aprueba?</p> <p>Si: Aprobar el servicio no conforme y continuar con la actividad 7</p> <p>NO: continúa con la actividad 5</p>	<p>Caracterización del proceso</p> <p>Identificación de la salida no conforme</p> <p>Registro de la salida no conforme</p>	Enlace del SIG de la Oficina Asesora de Planeación	Aplicativo Sisgestión	CI

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
	PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			
	Código: 100.01.08-6	Versión: 07	Fecha: 22/09/2017	Página 4 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
6.	Rechazar y se devuelve para ajuste a la actividad 3.	Caracterización del proceso Identificación de la salida no conforme Registro de la salida no conforme	Enlace del SIG de la Oficina Asesora de Planeación	Aplicativo Sisgestión	CI
7.	Realizar el tratamiento a la salida no conforme.	Evidencias del incumplimiento del requisito Aplicativo Sisgestión	Responsable del tratamiento en el proceso	Registros propios del proceso	CI
8. P C	Verificar los resultados del tratamiento los cuales se deben someter a una nueva revisión para garantizar su conformidad con los requisitos definidos.  ¿El tratamiento fue conforme?  SI: Se libera el producto o servicio. Continuar con la actividad 9  NO: Regresa a la actividad 7	Registros propios del proceso Evidencias del incumplimiento del requisito	Responsable del proceso	Registros propios del proceso Aplicativo Sisgestión	CI
9.	Registrar en el aplicativo el seguimiento a la conformidad del tratamiento.	Registros propios del proceso	Enlace del SIG del proceso	Aplicativo Sisgestión	CI
10.	Analizar las salidas no conformes presentadas y determinar la necesidad de implementar análisis de causas.	Aplicativo Sisgestión Procedimiento acciones correctivas y preventivas	Enlace del SIG del Proceso	Acciones correctivas o preventivas	CI

## 7. ANEXOS

- Anexo 1. Instructivo identificación y control de salidas no conformes
- Anexo 2. Formato de identificación de salidas no conformes
- Anexo 3. Formato de registro y control de salidas no conformes
- Anexo 4. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- Anexo 5. Instructivo de acciones correctivas y preventivas

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES		
	Código: 100.01.08-6	Versión: 07	Fecha: 22/09/2017

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	08/10/2013	Creación
2	19/10/2013	En la definición de <b>Cliente Interno</b> se realizó el cambio de la palabra “compañía” por la palabra “Entidad”. En la definición de Reproceso, se adiciono lo siguiente: “El reproceso corresponde a la reiteración de una actividad o un grupo de ellas (procedimiento), que deben volver a repetirse para cumplir con el objeto resultado de un proceso”.
3	30/05/2014	Se eliminó la definición de Concesión en el procedimiento. En la Actividad N°4 se eliminó el siguiente texto: Esto puede darse a través de una corrección o concesión
4	23/12/2014	En la actividad N.º 1 se incluyó la palabra “misionales”. En la actividad N.º 2 se incluyó la nota para dar claridad al diligenciamiento Se incluyó la actividad N.º 3. Se modificó la actividad N° 4 y se incluyó la nota. Se incluyeron las actividades N° 5 y 6 En la actividad N° 8 se incluyó la nota y a la vez se modificó el responsable. En la actividad N° 10 se modificó el responsable. En la actividad N° 11 se incluyó la frase “en el marco de la revisión por la dirección”.
5	23/07/2015	Se incluyó el termino identificar en el nombre Se ajustó en su totalidad el objetivo Se ajustó en su totalidad el alcance Se ajustaron la totalidad de actividades y responsables
6	09/11/2016	Se ajustó en su totalidad el alcance Se ajustaron la totalidad de actividades, incluyendo como registro el aplicativo Sisgestión Fueron eliminados los formatos del procedimiento
7	22/09/2017	Se ajusto el procedimiento al nuevo formato de procedimiento. Así mismo, se ajustaron todas las actividades.