

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Código: PR-EM-07
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/09/2024

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las salidas (Productos y Servicios) que no sean conformes con los requisitos legales, reglamentarios y de los usuarios, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los Líderes de los Procesos y de los Profesionales Universitarios responsables de las salidas en cada Unidad Administrativa, el cumplimiento y la adecuada aplicación de este procedimiento y del Representante de la Dirección para el SGI, la actualización del mismo.

3. ALCANCE

Inicia con la identificación de las Salidas (Productos y Servicios) de cada proceso y finaliza con la verificación del tratamiento o control realizado a las Salidas No Conformes y la aplicación de acciones de mejora a este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TERMINOS

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un Producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Control de las Salidas No Conformes: La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Desecho: Acción tomada sobre un Producto no conforme para impedir su utilización prevista.

Desviación Permitida: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un Producto antes de su realización.

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

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

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

“Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus usuarios y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Revisado por: Profesional Universitario	Aprobado por: Representante de la Dirección para el SGI
---	---

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Código: PR-EM-07
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/09/2024

La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente a disposiciones de carácter legal.

Los requisitos para la realización del Producto o la prestación de un Servicio se refieren a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al usuario o cumplir una disposición legal.

Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un Producto y/o Servicio, requisito legal, requisito del cliente, Requisito de calidad, Requisito de la Entidad.

Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

Salida No Conforme: Es un Producto o Servicio, (**salida**) resultado de la ejecución de un proceso, procedimiento, programa o proyecto que no cumple con los requerimientos o características definidos.

Tratamientos para las Salidas (Productos o Servicios) No Conformes:

- Información al cliente: Se informa al usuario la Salida No Conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.
- Corrección: Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la no conformidad.
- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de Productos y Servicios: Esta forma se aplica en Productos o Servicios que se entregan directamente al Usuario
Ejemplo, si se detecta que todo un lote o entrega presenta problemas de calidad, contaminación, vencimiento, entre otros, que generen riesgos para la salud o seguridad de los usuarios, en este caso se debe de recoger todo el lote y detener la entrega, analizar la causa de la no conformidad y determinar las acciones para enfrentar el impacto que de ello se generen.
- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión: Se trata de concertar con el usuario la liberación o entrega del Producto o Servicio No Conforme, con la promesa de corregirlo en futuras entregas u ofreciéndole algún beneficio a cambio de que acepte la salida no conforme, esto en caso de que la liberación de la misma no represente ningún riesgo para el usuario ni para la administración.

5. CONTENIDO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Identificar las salidas de cada proceso: Los Líderes de Procesos con el Enlace MIPG y Equipos de Apoyo, identifican los Productos y Servicios que se entrega a los usuarios y partes interesadas a través de la ejecución de los procesos de la Unidad Administrativa, para satisfacer sus necesidades y expectativas y los documentan de manera digital según lo establecido en el " <i>FO-EM-14 Identificación y</i>	Líder de Proceso Enlace MIPG	FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Código: PR-EM-07

Versión: 05

Fecha actualización:
30/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<i>Control de Salidas No Conformes” (Productos y Servicios).</i>		
<p>2. Determinar las Salidas No Conformes (Productos, Servicios): Los Líderes de Procesos con el Enlace MIPG y Equipos de apoyo, identifican las Salidas No Conformes de cada proceso, definiendo claramente la forma cómo podrían presentarse cada una de ellas; es decir, los posibles incumplimientos a requisitos que pueden generar Salidas No Conformes, en los Productos y Servicios ofertados por los procesos, indicando el tratamiento inmediato que se le debe dar, incluyendo la corrección inmediata a la misma, si aplica y las documenta de manera digital en el “<i>FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes</i>” (Productos y Servicios).</p> <p>Nota: Los incumplimientos a requisitos identificados se convierten en Salidas (Productos o Servicios) No conformes que pueden presentarse en un proceso.</p>	Líder de Proceso Enlace MIPG	FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes
<p>3. Identificar y Registrar las Salidas No Conformes: Cualquier Servidor Público de la Administración Municipal puede detectar Salidas No Conformes durante la ejecución de los procesos, lo informa al Líder del Proceso o Jefe Inmediato, quien verifica la Salida No Conforme y determina el tratamiento que le debe dar a la misma y las registra de manera digital en el “<i>FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes</i>”.</p> <p>Nota: La identificación de las Salidas No Conformes también puede provenir de cualquier usuario y/o parte interesada que lo reporta a la Administración o a cualquiera de sus funcionarios.</p> <p>Para facilitar la identificación de las Salidas No Conformes se debe consultar como base el “<i>FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes (Productos y Servicios)</i>” y su actualización cuando se identifiquen Salidas No Conformes que no han sido documentadas.</p>	Servidor Público responsable del Producto o Servicio	FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes
<p>4. Establecer y documentar el tratamiento a la Salida No Conforme: El Líder del Proceso o el Profesional Universitario responsable de la salida, analiza la no conformidad y define el tratamiento inmediato que se le debe dar a la misma (Corregir, Separar, Devolver, Suspende, Informar al Cliente, Aceptar, entre otros), con el fin de eliminar la no conformidad o reducir su impacto en la gestión del proceso, o la satisfacción del usuario o parte interesada y evitar su uso no intencional, diligenciando el “<i>FO-EM-13 Registro de Salidas</i></p>	Líder de Proceso Jefe Inmediato	FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Código: PR-EM-07

Versión: 05

Fecha actualización:
30/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><i>No Conformes</i>” y describiendo las acciones aplicadas y referenciado la información documentada que considere se requiere para evidenciar el tratamiento a realizar, de manera digital, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el “<i>FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes</i>”.</p>		
<p>5. Aplicar la corrección o tratamiento inmediato: Una vez determinado el tratamiento inmediato, que se debe dar a la Salida No Conforme, el responsable del Producto o Servicio la aplica, así:</p> <p>a. Si es posible, dar tratamiento inmediato (Corregir, Separar, Devolver, Suspender, Informar al Cliente,) a la Salida No Conformes, se realizan las actividades necesarias para dar cumplimiento a los requisitos, acorde a lo establecido en el “<i>FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes</i>”.</p> <p>b. Si se puede solicitar una autorización o concertación de aceptación bajo concesión o permiso de desviación de los requisitos previstos, con el usuario, se deja evidencia y se registra de manera digital en el “<i>FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes</i>”, de lo contrario no se presta el Servicio o no se entrega el Producto.</p> <p>c. Si es necesario contener- retener (Producto) o suspender (Servicio) mientras se verifica el cumplimiento de los requisitos se debe separar e identificar (Rotular, proteger en un lugar seguro) la Salida No Conforme (Producto), para evitar su uso no intencional.</p> <p>El Líder del Proceso debe asegurarse que las acciones tomadas son apropiadas respecto a los efectos reales o potenciales de la no conformidad y que el registro y la documentación, se diligencien y almacenen de manera digital.</p>	<p>Servidor Público responsable del Producto o Servicio</p>	<p>FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes</p>
<p>6. Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las Salidas No Conformes y registrar el impacto generado con las mismas: Una vez realizado el tratamiento a la Salida No Conforme y antes de la entrega al usuario, el Servidor Público o particular que ejerce funciones públicas, responsable de la Salida (Producto o Servicio), verifica el resultado del tratamiento dado a la misma y que este cumpla con todos los requerimientos establecidos y registra de manera digital el impacto generado con la Salida No Conforme en el “<i>FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes</i>”.</p>	<p>Servidor Público responsable del Producto o Servicio</p>	<p>FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Código: PR-EM-07

Versión: 05

Fecha actualización:
30/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>7. Controlar las Salidas No Conformes: El responsable de la Salida No Conforme, se asegura de realizar el registro de manera digital, de la Salida No Conforme en el “<i>FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes</i>” o informarla al Enlace MIPG de su dependencia para que este realice el registro, con el fin de evitar su uso o entrega no intencional por otro funcionario de la Administración Municipal. Si la Salida No Conforme ya fue entregada al usuario y/o parte interesada, el Líder del Proceso debe evitar la continuidad de la prestación del Servicio bajo las mismas condiciones que generaron la no conformidad.</p> <p>Nota 1: En cualquiera de los casos, si es aplicable, se debe identificar el Producto o documento de la Salida No Conforme con la Leyenda de “NO CONFORME” en tinta indeleble y de manera visible para evitar su uso o entrega no intencional.</p>	Líder del Proceso	FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes
<p>8. Analizar las Salidas No Conformes y evaluar el impacto: El Líder del Proceso con su equipo de apoyo periódicamente, analizan las Salidas No Conformes presentadas, identificando el proceso al cual pertenece, las causas y el impacto generado con la misma, estableciendo las acciones de mejoramiento a implementar (acciones correctivas o preventivas - riesgo) para corregir y prevenir que la no conformidad vuelva a ocurrir (en caso de que la Salida No Conforme sea recurrente). Diligenciando de manera digital el “<i>FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes</i>”, el “<i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i>” y en el “<i>FO-DE-11 Matriz de riesgos</i>”, indicando en la fuente (Análisis de Salidas No Conformes), estos 2 últimos en caso de requerirse la aplicación de Acciones Correctivas y/o Preventivas.</p> <p>Nota: En dicho análisis se debe considerar el número de Salidas (Servicios o Productos) entregados y el registro de Salidas No Conformes.</p> <p>El líder del proceso debe establecer expresamente la periodicidad para el análisis de las Salidas No Conformes, en los Comités Primarios.</p>	Líder del Proceso	FO-DE-01 Acta FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes
<p>9. Consolidar y remitir periódicamente el Análisis de las Salidas No Conformes a la Coordinación de Calidad: El Enlace MIPG de cada Unidad Administrativa, envía periódicamente, y de manera acumulativa y en medio digital, la información sobre las Salidas No Conformes a la</p>	Enlace MIPG	FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Código: PR-EM-07


Versión: 05

Fecha actualización:
30/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Coordinación de Calidad, indicando el número de salidas y el número de Salidas No Conformes registradas por proceso para cada periodo, en los meses de abril, julio, octubre y diciembre de cada año, diligenciando de manera digital las ultimas columnas del “FO-EM-14 Identificación y Control de Salidas No Conformes”.</p> <p>Nota: En los casos en que no haya evidencia de Productos No Conformes en el proceso en estos periodos, de igual se debe remitir acta de Comité en el cual se realizó el análisis indicando que no se presentaron Salidas No Conformes en el periodo.</p>		
<p>10. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El Líder del Proceso, realiza seguimiento a la ejecución y desempeño del procedimiento, detectando desviaciones reales o potenciales y definiendo las acciones de mejoramiento pertinentes para corregirlas o evitarlas, documentándolas de manera digital, de acuerdo a lo establecido en el Proceso “Evaluación y Mejoramiento” identificando y documentando en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” oportunidades de mejoramiento, de acuerdo a lo establecido en el Proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo”.</p>	<p>Líder del Proceso</p> <p>Coordinador de calidad o quien haga sus veces</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>
<p>11. Aplicar acciones de mejoramiento: El Líder del Proceso o el responsable de la aplicación de la acción de mejoramiento, realizan las acciones y controles pertinentes, acorde a lo establecido en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” y verifican la eficacia de las mismas, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo” y realiza seguimiento y control a la aplicación y eficacia de las mismas, registrando, conservando y disponiendo para las partes interesadas, de manera digital dicho seguimiento en los instrumentos referenciados</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma Técnica de Calidad ISO 9001 Sistema de Gestión de la calidad
- Proceso “Direccionamiento Estratégico”
- Proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo”

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Código: PR-EM-07
		Versión: 05
		Fecha actualización: 30/09/2024

7. CONTROL DE REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-EM-14	Identificación y control de Salidas No Conformes	Líder del Proceso	PC del Responsable	\\srv-fs01\Planeacion\6. MIPG\2. Sistema de Gestión\2024\Seguimientos Trimestrales\3er Trimestre\0. CONSOLIDADOS\Consolidado SNC Tercer Trimestre 2024	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup's, Clave de acceso	3 años	Eliminación
FO-EM-13	Registro de Salidas No Conformes	Líder del Proceso					
FO-DE-01	Acta			Archivo de Gestión/Carpeta Actas por vigencia		2 años	Archivo Central
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Enlace MIPG	PC del Responsable	Carpetas Seguimiento a fuentes de mejoramiento por vigencia	Backup's, Clave de acceso	2 años	Eliminación
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	Creación del documento.
02	23/02/2017	Se modificó el Objetivo y el alcance. Se modificaron las actividades del Numeral 5. Se incluyó la actividad 2. Cambios aprobados mediante Acta 08 del 23/02/2017
03	02/06/2020	<p>Se Modificó:</p> <p>La redacción del Objetivo, la redacción de todas las actividades y los registros de las mismas, los "Documentos de Referencia", el "Control de Registros" y "Anexos" de acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades.</p> <p>Los Formatos: FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes y FO-EM-14 Identificación y control de Salidas No Conformes, a este último, se le adiciono en el nombre "Control" acorde a el contenido del mismo</p> <p>Se Incluyó:</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Código: PR-EM-07

Versión: 05

Fecha actualización:
30/09/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Definiciones y términos para el tratamiento de las Salidas No Conformes y las actividades 1, 2, 5,6 y 8 Acta N° 4 del 02/06/2020
04	24/09/2021	Se Modificó: La palabra “funcionario” por “servidor público” en el numeral 5. Contenido. Se incluyó: La expresión: “de manera acumulativa” en la actividad 9, del numeral 5. Contenido. Cambios aprobados en Acta N° 10 del 24/09/2021
No Aplica	14/10/2022	Se revisa el procedimiento y se encuentra conforme. No requiere actualización. Acta Comité Primario N° 11 del 14/10/2022
05	04/09/2024	Se modificó: La redacción del objetivo, el responsable y el alcance El término “Líder SIGI” por “Enlace MIPG”. En el Numeral 7. Control de registros-información documentada, “Lugar de almacenamiento” y “Recuperación”. Se Incluyó En las actividades la producción y almacenamiento de registros digitales, como estrategias que contribuya a la reducción de las afectaciones al cambio climático, evitando el consumo de papel y por lo tanto la producción de gases de efecto invernadero. Cambios aprobados en Acta N°09 del Comité Primario del 04/09/2024 Cambios aprobados en Acta N°09 del Comité Primario del 04/09/2024

9. ANEXOS

FO-EM-13 Registro de Salidas No Conformes

FO-EM-14 Identificación y control de Salidas No Conformes

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

FO-DE-01 Acta

FO-DE-11 Matriz de Riesgos