

COPIA NO CONTROLADA

	Gestión de Calidad	CÓDIGO: GC-Pr04
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	VERSIÓN: 001
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2021-12-15

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para identificar, registrar y controlar la salida no conforme de los procesos misionales del Senado de la República, y establecer los responsables y autoridades relacionados con su tratamiento.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los procesos misionales del Senado de la República. Inicia con la identificación y determinación de la Salida No Conforme, incluye el planteamiento y ejecución de las acciones basadas en el efecto de la no conformidad y finaliza con la evaluación de la eficacia de acciones tomadas para evitar la ocurrencia de Salida No Conforme.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Conformidad: cumplimiento de un requisito explícito o implícito de normas de gestión

Corrección: acción para eliminar una no conformidad detectada

Información Documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene

No Conformidad: incumplimiento de un requisito explícito o implícito de normas de gestión

Producto: salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Reparación: acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

a. Una reparación exitosa de un producto no conforme no necesariamente hace al producto o servicio conforme con los requisitos. Puede que junto con una reparación se requiera una concesión.

- b. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto o servicio previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.
- c. La reparación puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

Reproceso: acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos

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

- a. “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.
- b. Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia organización.
- c. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo (requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente, requisito de la calidad).

Requisito de la Calidad: requisito relativo a la calidad.

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.

SALIDA: resultado de un proceso.

Salida No Conforme (SNC): resultado de un proceso que incumple un requisito.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y las partes interesadas.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud. *[Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario, SUI].*

Definiciones (NTC-ISO 9000:2015)

4. RESPONSABLES

Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada tiene la responsabilidad de: a) identificar la salida no conforme de su proceso, b) definir su tratamiento c) establecer los planes de acción a implementar y d) realizar seguimiento.

Jefe de División de Planeación y Sistemas: Brindar el apoyo metodológico para la identificación, tratamiento y seguimiento de las salidas no conformes de los procesos.

5. CONDICIONES GENERALES

- a.** El Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada que detecte la Salida No Conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso por parte de los usuarios; debe tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad, de acuerdo con lo documentado en el Sistema de Gestión de Calidad del Senado de la Republica.
- b.** Siempre que un servidor público identifique una Salida No Conforme, debe diligenciar el registro de Salida No Conforme - SNC en el módulo de servicio no conforme del software de gestión de calidad.
- c.** Una vez se detectada la salida no conforme se debe registrar en el software de gestión de calidad en el módulo Servicio no Conforme.

Durante los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente al trimestre, los responsables de los procesos o el servidor público designado debe consolidar la información de Salida No Conforme y reportarla al Grupo de Calidad. Las Salidas No Conformes de los procesos estratégicos, apoyo y evaluación se gestionarán mediante el GC-Pr03 Procedimiento Implementación de acciones correctivas y oportunidades de mejora.

Al correo electrónico sgc@senado.gov.co los responsables de los procesos o el servidor público designado remitirán la información del reporte de salida no conforme – SNC.

- d.** Como mínimo, cada tres (3) meses, los responsables de los procesos o el servidor público designado debe realizar el análisis para evaluar la necesidad de emprender acciones correctivas, derivadas del reporte de la Salida No Conforme.
- e.** Cuando se generen las acciones correctivas se debe cumplir con los plazos establecidos para la ejecución de los planes de acción, los cuales deben ser razonables (se debe tomar acciones sin demora injustificada) y definidos acorde con la dimensión de las acciones formuladas. La responsabilidad será del líder del proceso o en su defecto del que este delegue como responsable del plan de mejoramiento.
- f.** Semestralmente el Grupo de Calidad, solicitará el reporte de los registros del seguimiento a lo establecido en las matrices de Salida No Conforme – SNC, con el propósito de verificar el grado de cumplimiento en la entrega de estas, el cumplimiento con los requisitos y prevenir el uso y entrega no intencional de servicios y/o productos; así como apoyar el proceso de identificación y acciones para prevenir y/o corregir cualquier desviación que se presente.

Se debe diligenciar en el módulo de servicio no conforme del software de gestión de calidad, la siguiente información: la descripción de la SNC, fecha, acciones inmediatas realizadas, resultado de las acciones, responsable de las acciones, verificación final cierre SNC, así como la hoja de registro consolidado de salida no conforme – SNC

- g.** De acuerdo con lo establecido por la alta dirección, los responsables de aplicar este procedimiento deberán cumplir con los requisitos definidos en la Política del Sistema Integrado de Gestión del Senado de la República y demás que se adopten.
- h.** Para asegurar la aplicación, cumplimiento, eficacia y mejora continua del procedimiento se aplicará el Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
1	<p>Identificar la Salida No Conforme</p> <p>Desde cada uno de los procesos, identifican y/o actualizan la matriz de Salida No Conforme que aplique a cada uno de los sus procesos misionales, cuando haya incumplimiento de los requisitos implícitos u obligatorios.</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad
2	<p>Registrar la Salida No Conforme</p> <p>Se debe diligenciar en el módulo de servicio no conforme del aplicativo de gestión de calidad, el registro de la salida no conforme identificada en la prestación del servicio.</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad
3	<p>Verificar la salida no conforme</p> <p>De acuerdo con la matriz de Salida No Conforme (ver anexo), el servidor público debe verificar en las diferentes fases del proceso que se aplica el cumplimiento de las características de calidad definidas para la Salida No Conforme.</p> <p>Si cumple se continúa con la actividad No. 4.</p> <p>En caso de no cumplir regresar a la actividad No. 2</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
4	<p>Corregir y evaluar la Salida No Conforme</p> <p>En caso de detectarse una Salida No Conforme, se debe clasificar y disponer, para evitar su uso no intencionado. La corrección de la SNC debe realizarse, de acuerdo con las acciones definidas en la matriz de control de SNC.</p> <p>Cuando se corrija una SNC, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos implícitos u obligatorios.</p> <p>Se debe diligenciar el módulo de servicio no conforme del software de gestión de calidad de acuerdo con la matriz de Salida No Conforme, en el que se identifique: la descripción de la SNC, fecha, acciones inmediatas realizadas, resultado de las acciones, responsable de las acciones, verificación final cierre SNC, así como la hoja de registro consolidado de Salida No Conforme – SNC</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad
5	<p>Verificar y analizar la conformidad con los requisitos</p> <p>Verificar que la corrección cumple con los requisitos estipulados para el servicio: revisando las evidencias cargadas para cada una de las acciones implementadas como corrección.</p> <p>Verificar si la no conformidad identificada en el resultado del proceso misional se eliminó.</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad
6	<p>Analizar datos, indicadores y tendencias</p> <p>Se debe recopilar y analizar los datos relacionados con la conformidad de los requisitos de la SNC con el fin de evaluar dónde puede realizarse la mejora continua, a través de la implementación de acciones correctivas.</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad
7	<p>Generar acciones correctivas</p> <p>Se deben generar las acciones correctivas de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora, las cuales se deben registrar en el Módulo de plan de acción del software de gestión de calidad.</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad
8	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento de la implementación de acciones correctivas</p> <p>Se debe realizar seguimiento a la ejecución de las acciones en las fechas establecidas, de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas.</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
9	<p>Autoevaluar la eficacia de las acciones tomadas</p> <p>Se debe realizar verificación a lo establecido en el registro del seguimiento de Salidas No Conformes, con el fin de autoevaluar que las no conformidades no se vuelvan a presentar.</p>	Líder de proceso, jefe dependencia o persona designada	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad
10	<p>Cerrar plan de acción</p> <p>De acuerdo con el resultado de la verificación se debe generar el cierre de la Salida No Conforme y registrarlo en el módulo de servicio no conforme del software de gestión de calidad</p>	Jefe de División de planeación y sistemas	Registro del módulo de plan de acción del software de gestión de calidad

7. PUNTOS DE CONTROL

- Verificar la salida no conforme. Actividad No. 3
- Verificar y analizar la conformidad con los requisitos. Actividad No. 5
- Realizar seguimiento al cumplimiento de implementación de acciones correctivas. Actividad No. 8.

8. BASE LEGAL

- Decreto 1083 de 2015
- NTC-ISO 9000: 2015 términos y definiciones
- NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control del producto y/o servicio no conforme

9. ANEXOS

Flujograma GC-Pr04 Procedimiento Control de salidas no conforme

10. FORMATOS

GC-Fr23 Procedimiento Matriz de salida no conforme

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento revisión por la dirección
- GC-Pr03 Procedimiento acciones correctivas y oportunidades de mejora

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 001// Rev. 1// FV. 15 de diciembre de 2021

Cambios:

Se crea el documento con el fin de establecer las actividades para identificar, registrar y controlar la salida no conforme de los procesos misionales de la entidad, en concordancia con la norma ISO 9001:2015.

Justificación:

Responsable: Maria Paula Vesga Opina

Fecha: 2021-12-16

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: : Mary Rodríguez B., Olga Yanira González C.- Lina M. Piñeros, María Fernanda Cardona, Andrea del Pilar Duque	Nombre: Diana Rocío Plata Arango	Nombre: Grupo de evaluación de documentos del SGC
Cargo: Profesionales Universitarios DPS - Contratistas DGA.	Cargo: Jefe División de Planeación Y Sistemas.	No. Acta y Fecha: No 38 del 15 de diciembre 2021

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	No. Acta y Fecha:

Por favor describa las actividades del documento aquí