

Contenido

1. OBJETIVO

Identificar y controlar las salidas no conformes del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de tomar acciones necesarias para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las posibles salidas no conformes y termina con la presentación de la gestión de identificación y seguimiento de las salidas no conformes del Sistema de Gestión de Calidad, en la reunión de Revisión por la Dirección.

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción correctiva se toma para prevenir que la situación vuelva a producirse.
- **Ciente:** 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 tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Plan de mejoramiento:** Conjunto de acciones correctivas tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y corregir sus efectos inmediatos (correcciones, si aplica).
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Rango de tolerancia:** 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.
- **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 de la Organización:** Característica explícita de los productos o servicios que entrega el ICETEX, la cual esta defina en documentos internos.
- **Requisito de la parte interesada:** Necesidad o expectativa del cliente, usuario o ciudadano frente a la prestación del servicio o la entrega de los productos a cargo de la entidad.
- **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.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **SNC:** Salida No Conforme.
- **Salida no conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos definidos entre las partes.
- **Responsable de la acción:** colaborador encargado de una acción dentro de los planes de mejoramiento y acciones de mejora registrados en el software de auditoría y planes. Tiene la responsabilidad de registrar los avances de dicha acción y adjuntar las evidencias comprobables de los mismos, hasta su finalización.
- **Responsable del seguimiento:** colaborador encargado de realizar seguimiento a la culminación de las acciones de cada plan o acción de mejora, de acuerdo con la información y la evidencia aportadas por el responsable de cada acción.
- **Responsable del seguimiento de efectividad:** colaborador designado para hacer seguimiento final, una vez culminadas todas las acciones de un plan de mejoramiento o acción de mejora, registrando en el software si el plan fue efectivo o no.
- **Software de auditoría y planes:** Herramienta tecnológica disponible en la entidad, que permite gestionar la información, documentación y las actividades

relacionadas con la planeación y ejecución de las auditorías internas; así como los planes de mejoramiento y acciones de mejora determinadas por los procesos, para dar tratamiento a los incumplimientos o para abordar las oportunidades de mejora, referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

4. CONDICIONES GENERALES

- Los eventos que pueden generar una salida no conforme por cada proceso, así como los responsables y las acciones a seguir, se definen en el formulario establecido, este documento puede ser actualizado por el líder del proceso y su equipo, cada vez que se requiera.
- En caso de que el líder de proceso y su equipo, a través del comité de mejoramiento, encuentre que se pueden presentar salidas no conformes que son aceptables por la operación normal del proceso, deben establecerse y socializarse los márgenes de tolerancia, si aplica, para que no se generen acciones correctivas repetitivas.
- Las salidas no conformes que se encuentren identificadas como riesgos operacionales o causas de los mismos. serán tratadas por parte de cada proceso de acuerdo con la metodología de gestión de riesgos no financieros. Si se presentan incidentes catalogados como eventos de riesgo, deben abordarse por medio de un plan de tratamiento registrado en el software de riesgos. En caso de generarse alerta, el proceso debe analizar en un comité interno de mejoramiento si se requiere crear un plan de mejoramiento en el "software de auditoría y planes".
- La Oficina Asesora de Planeación podrá brindar orientación y acompañamiento en el análisis si es solicitado por el líder de proceso y su equipo, en cumplimiento de su rol como segunda línea del Sistema de Gestión de Calidad, para identificar y definir si las alertas de riesgo corresponden a:
 - ✓ No conformidades del proceso (incumplimiento de requisitos C-L-O-N), en cuyo caso, se debe definir y registrar en el "Software de auditoría y planes" un plan de mejoramiento del SGC.
 - ✓ Oportunidades de mejora. Si no se debe a un incumplimiento, falta de control o deficiencia en el proceso, pero puede implementarse una acción que mejore la eficiencia del mismo, se podría definir y registrar una acción de mejora del SGC.
- En el eventual caso de que el líder de proceso determine que alguna(s) alerta(s) puede llegar a considerarse una salida no conforme la cual afecte la calidad del producto o servicio, el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico orientará el análisis para determinar en conjunto, si se trata de una nueva salida no conforme por identificar e iniciar un seguimiento periódico.
- Los planes de mejoramiento que se definan para tratar las salidas no conformes deben ser registradas en el "Software de auditoría y planes", relacionando el origen o fuente respectiva ("salida no conforme"). Esta es la manera de reportar el análisis de causas y las acciones correctivas tomadas a la Oficina Asesora de Planeación. El líder del proceso, a través del colaborador con el rol de enlace de planeación, es el encargado de diligenciar la información del formulario para la identificación de las Salidas no conformes, así como del reporte periódico registrado en el Formato ["Reporte de salidas no conformes" \(F428\)](#).
- Cuando un cliente identifica una salida no conforme, lo informa a la entidad a través del proceso de Atención a beneficiarios y/o ciudadanos e internamente se genera el trámite correspondiente para darle solución.
- Cuando se encuentra que el entregable de un tercero que presta sus servicios a la entidad no está conforme con lo exigido y afecta la calidad de los productos o servicios de la entidad, se sigue el trámite especificado en el proceso de Gestión Contractual.
- Los registros de las salidas no conformes y de las acciones tomadas para corregirlas deben ser controladas por la dependencia responsable a través del archivo de gestión y de acuerdo con los lineamientos establecidos para la conservación de documentos digitales.
- Mensualmente cada proceso con salidas no conformes identificadas debe registrar sus salidas no conformes en el formato ["Reporte de salidas no conformes" \(F428\)](#). Aquellos procesos cuyas salidas se presenten con una periodicidad mayor a la mensual, se reportarán de acuerdo con esta.
- Mensualmente, el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, actualiza la información referente a la identificación y seguimiento de las salidas no conformes del Sistema de Gestión de Calidad, en el cuadro de control compartido con los líderes de proceso y sus equipos.
- Anualmente, el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, dirige el ejercicio de actualización de las posibles salidas no conformes del Sistema de Gestión de Calidad y habilita el enlace para la identificación y registro de las Salidas No Conformes para los procesos que finalmente cuenten con salidas no conformes identificadas.
- Se establece la ["Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora" \(G242\)](#) como documento soporte de la gestión de planes de mejoramiento o acciones de mejora en el "Software de auditoría y planes"

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Identificación de Salidas No Conformes

Profesional - Analista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

5.2.1. Identifica los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad, a partir del catálogo o el portafolio oficial vigente o por levantamiento de información.

5.2.2. Establece las etapas generales de la cadena de valor del ICETEX, a través de las cuales se satisfacen las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la entidad, en especial de los beneficiarios. Por ejemplo, se pueden considerar las siguientes: oferta del producto o servicio, inscripción del postulante, evaluación de cumplimiento de requisitos, legalización y firma de garantías, desembolso y giro, estados de cuenta y recibos de pago, cobro de obligaciones, terminación o condonación.

5.2.3. Identifica atributos estándar que se deben tener en cuenta para dar cumplimiento a los requisitos C-L-O-N (Cliente, Legales, Organizaciones y Normativos) en los servicios ofrecidos, como por ejemplo: confiabilidad y claridad de la información, cumplimiento de tiempos, plazos, tasas, valores, etc.

5.2.4. Dirige un ejercicio de identificación transversal, junto con los enlaces de planeación, de las posibles causas que pueden ocasionar el incumplimiento de los requisitos para los atributos anteriormente mencionados, en los servicios ofrecidos por la entidad y las etapas identificadas.

5.2.5. Cruza la información de identificación recopilada contra los procesos de la entidad, para determinar la responsabilidad, de acuerdo con el alcance de cada uno de ellos.

5.2.6. Compara las posibles salidas no conformes del proceso contra las matrices de riesgo para identificar si se están gestionando como causas de riesgos o riesgos operacionales.

¿La salida no conforme está identificada como un riesgo o causa de riesgo?

- Si la SNC se encuentra identificada como una causa de riesgo o un riesgo operacional, no se incluye dentro de las salidas no conformes del proceso. Fin del procedimiento.
- Si la SNC no se encuentra identificada como una causa de riesgo o un riesgo operacional, continúa con la actividad 5.2.7.

Profesional - Analista (Enlace Planeación) / Procesos ICETEX

5.2.7. Establece, con el apoyo del profesional o analista del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, la identificación final de salidas no conformes, con base en el ejercicio transversal realizado y la presenta para la aprobación del Líder de proceso.

5.2.8. Registra la información de las salidas no conformes identificadas, en el formulario de Forms. Diligencia los campos correspondientes a los márgenes de tolerancia, requisitos asociados, margen de tolerancia (si aplica) y responsable de que se definan y ejecuten las acciones inmediatas y envía el formulario. Continúa con la actividad 5.2.9.

Seguimiento y reporte de Salidas No Conformes

5.2.9. Realiza el seguimiento mensual al comportamiento de las salidas del proceso y determina si se presentan no conformes.

- Si dentro del seguimiento se presenta una SNC, continúa con la actividad 5.2.10.
- Si dentro del seguimiento no se presentan SNC, continúa con la actividad 5.2.15.

5.2.10. Revisa si la SNC tiene márgenes de tolerancia establecidos.

- Si tiene márgenes, continúa con la actividad 5.2.11.
- Si no tiene márgenes, Continúa con la actividad 5.2.12.

5.2.11. Valida si los márgenes de tolerancia fueron superados.

- Si los márgenes no fueron superados, continúa con la actividad 5.2.15.
- Si los márgenes fueron superados, valida que se tomen las acciones inmediatas definidas por el líder del proceso, por parte de los responsables a cargo. Continúa con la actividad 5.2.12.

5.2.12. Cita a comité de mejoramiento del proceso para realizar un análisis conjunto con el equipo y presenta la salida no conforme que superó los parámetros de operación normal.

Comité de Mejoramiento / Procesos ICETEX

5.2.13. Evalúa la salida no conforme presentada, realiza análisis de causas y define las acciones correctivas adecuadas para dar tratamiento a la causa raíz y evitar que se vuelva a presentar el incumplimiento.

Profesional - Analista (colaborador designado) / Procesos ICETEX

5.2.14. Registra el plan de mejoramiento en el "Software de auditoría y planes" según lo establecido en el procedimiento ["Acciones correctivas y de Mejora"\(E1-2-10\)](#). Guarda el consecutivo que genera el "Software de auditoría y planes".

5.2.15. Registra el seguimiento de la salida no conforme en el formato ["Reporte de salidas no conformes" \(F428\)](#) del proceso, compartido por el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico para el reporte, diligenciando el número del plan de mejoramiento generado en el "Software de auditoría y planes", cuando aplique.

Consolidación de información Salidas No Conformes

Profesional - Analista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

5.2.16. Recibe la información de las salidas no conformes en seguimiento, revisa que la información registrada por los procesos se encuentre completa y sea correcta.

- Si la información no se encuentra completa y correcta, continúa con la actividad 5.2.17.
- Si la información se encuentra completa, continúa con la actividad 5.2.18.

5.2.17. Solicita al enlace de planeación actualizar la información en el formato "[Reporte de salidas no conformes](#)" (F428) asignado al proceso, compartido en el repositorio de la Oficina Asesora de Planeación.

5.2.18. Consolida la información. Cada vez que se requiera, elabora o ajusta la presentación para Revisión por la Dirección y envía a la Coordinadora del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico para revisión.

Coordinador / Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico – OAP

5.2.19. Recibe la información de las salidas no conformes, revisa la presentación.

- Si se requieren ajustes, los solicita al profesional. Vuelve a la actividad 5.2.16.
- Si no requiere ajustes, continúa con el procedimiento "[Revisión por la dirección](#)" (E1-2-07). Fin del procedimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Identifica los eventos que pueden generar una salida no conforme y las acciones inmediatas que deben seguirse.	Acompaña el registro de identificación de salidas no conformes por parte del delegado del proceso en el formulario definido.	Citaciones a reuniones y/o correos de seguimiento.	Profesional - Analista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP
Realiza análisis de causas y define las acciones correctivas requeridas para dar tratamiento a la salida no conformes, en el plan de mejoramiento	Realiza seguimiento y aprobación al registro del análisis de causas y acciones correctivas, en el plan de mejoramiento	Software de auditoría y planes	Profesional - Analista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP
Registra las salidas no conformes presentadas	Verifica la información registrada en el formato " Reporte salidas no conformes " (F428)	Citaciones a reuniones y/o correos de seguimiento.	Profesional - Analista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
ISO 9001:2015	N/A
Formato Reporte de Salidas no Conformes	F428
Acciones correctivas y de mejora	E1-2-10

Anexos:

[E1-2-09 Tratamiento SNC V10.pdf](#)

Editado por Adriana Esperanza Aranguren Prieto, jun 26 2025 12:38 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se establecen los parámetros bajo los cuales se identifican y gestionan las salidas no conformes del Sistema de Gestión de Calidad, con la implementación de una nueva metodología de identificación transversal.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-06-18	10	Se establecen los parámetros bajo los cuales se identifican y gestionan las salidas no conformes del Sistema de Gestión de Calidad, con la implementación de una nueva metodología de identificación transversal.
2024-04-16	9	Se adicionan las validaciones de que la SNC esté identificada, de que la URO determine si se trata de un evento de riesgo y en caso contrario, genere alerta. Se aclara que se debe crear un plan por parte del comité de mejoramiento del proceso, bien sea para una SNC que supere los márgenes de tolerancia o para una alerta. Se adiciona el diagrama de flujo del procedimiento.
2022-06-21	8	Se elimina el formato F181 "Plan de mejoramiento al Sistema de gestión" Se realiza el registro de planes de mejoramiento a través del "software de auditoria y planes"
2020-09-29	7	 SALIDAS NO CONFORMES_SONIDO.mp4 El nombre del procedimiento se cambia de Tratamiento de producto o servicio no conforme, por Tratamiento de Salidas no Conformes. Se rediseña el procedimiento de acuerdo con la nueva metodología para la identificación y el reporte de Salidas no conformes.
2016-05-10	6	La actividad 5.2.12 se incluye la consolidación del informe que se debe presentar. En actividades a controlar se deja formato F84 diligenciado.
23/6/2011	5	Actualización condiciones generales y actividades 5.2.10, 5.2.11, 5.2.12 del procedimiento. Traslado del procedimiento al proceso Planeación Estratégica
2/5/2011	4	Actualización de las actividades 5.2.9, 5.2.12, 5.2.13 y las condiciones generales del procedimiento.
3/6/2010	3	Actualización del procedimiento en todo su contenido, dado que se reestructuró la forma de controlar el producto y/o servicio no conforme.
6/5/2010	2	Actualización de condiciones generales, las actividades 5.2.2., 5.2.5 y 5.2.8 y las actividades de seguimiento y control
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI