

Contenido

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la salida no conforme y termina con el reporte de la salida no conforme para presentación en la reunión de Revisión por la Dirección.

3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas 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.
- **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 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.
- **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 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 de la Organización:** Característica explícita de los productos o servicios que entrega el ICETEX, la cual esta defina en documentos internos.
- **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 Control Interno y Sistemas de Gestión implementados.

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 para que no se generen acciones correctivas repetitivas.
- Si una salida no conforme identificada se encuentra registrada como un Riesgo Operativo, este se debe relacionar en el formulario y en el caso de que se materialice una causa asociada al riesgo, este debe ser reportado como un posible evento de riesgo, a través del aplicativo de Gestión de Riesgos.
- 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. Esta es la manera de reportar el análisis de causas y las acciones correctivas tomadas a la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Riesgos.
- El líder del proceso asigna a un colaborador como el encargado de consolidar 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 se encuentra conforme con lo exigido y afecta la calidad de las salidas del proceso, 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 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.
- Anualmente el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico, habilita el enlace para la identificación y registro de las Salidas No Conformes para cada proceso.
- 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

Planeación de Salidas No Conformes

Analista - Profesional / Grupo Administración y seguimiento estratégico - OAP

5.2.1. Revisa el formulario creado en Microsoft Forms e identifica los ajustes a realizar.

- Si el ajuste corresponde a actualización de los Riesgos Operativos, continúa con la actividad 5.2.2
- Si el ajuste corresponde a cambio en redacción o inclusión de preguntas continúa con la actividad 5.2.3

5.2.2. Solicita al Coordinador de Riesgos no financieros el envío de la matriz actualizada de Riesgos Operativos de los procesos. Continúa con la actividad 5.2.3

5.2.3. Realiza los ajustes necesarios en el formulario y envía el enlace al colaborador asignado de cada proceso, para que realice la actualización o identificación de las Salidas no conformes.

Identificación de Salidas No Conformes

Profesional - Analista (colaborador designado) / Procesos ICETEX

5.2.4. Identifica o revisa, con el líder y equipo de cada proceso para el cual fue delegado, los eventos que pueden generar una salida no conforme, las acciones que deben seguirse y los responsables de las mismas.

5.2.5. Registra esta información en el formulario Forms, de acuerdo con lo establecido en la ["Guía para la identificación y reporte de Salidas no Conformes" \(G227\)](#).

¿La salida no conforme está identificada como un riesgo operativo?

- Si la SNC se encuentra identificada como una causa de, o un Riesgo operativo continúa con la actividad 5.2.6
- Si la SNC no se encuentra identificada como una causa de, o un Riesgo operativo continúa con la actividad 5.2.7

5.2.6. Selecciona el riesgo correspondiente, finaliza el diligenciamiento de formulario de Identificación de SNC incluyendo las acciones inmediatas a tomar y lo envía. Continúa con la actividad 5.2.8

5.2.7. Diligencia los campos correspondientes a los márgenes de tolerancia, acciones tomadas y responsables y envía el formulario. Continúa con la actividad 5.2.8

Seguimiento y reporte de Salidas No Conformes

5.2.8. 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 5.2.9
- Si dentro del seguimiento no se presentan SNC, realiza el reporte respectivo a la OAP. Continúa con la actividad 5.2.21.

5.2.9. Revisa si la Salida No conforme se encuentra identificada previamente para el proceso.

- En caso afirmativo, continúa con la actividad 5.2.11.
- En caso de que no se encuentre identificada, continúa con la actividad 5.2.10.

5.2.10. Actualiza la identificación de SNC del proceso. Vuelve a la actividad 5.2.4.

5.2.11. Analiza si la situación se encuentra identificada como causa o riesgo operativo en el mapa de riesgos del proceso.

- Si se trata de una causa o riesgo que posiblemente dé lugar a un evento, continúa con la actividad 5.2.12.
- De lo contrario, continúa con la actividad 5.2.15.

5.2.12. Reporta posible evento de riesgo por medio del sistema de Gestión de Riesgos a la URO (Unidad de Riesgo Operativo), de acuerdo con el procedimiento E2-1-09 "Reporte de eventos de Riesgo Operativo".

5.2.13. La URO determina si la situación reportada se considera un evento de riesgo.

- En caso positivo, continúa con la actividad 5.2.17.
- En caso de se determine que no se trata de un evento de riesgo, continúa con la actividad 5.2.14.

5.2.14. La URO emite alerta al proceso para que se analice la Salida No Conforme y se definan las acciones a tomar para evitar que se vuelva a presentar el incumplimiento. Continúa con la actividad 5.2.17.

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

- Si tiene márgenes, continúa con la actividad 5.2.16.
- Si no tiene márgenes, Continúa con la actividad 5.2.17.

5.2.16. Valida si los márgenes de tolerancia fueron superados.

- En caso positivo, continúa con la actividad 5.2.17.
- Si los márgenes no fueron superados, valida que se tomen las acciones inmediatas definidas por parte del equipo del proceso. Continúa con la actividad 5.2.21.

5.2.17. 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, la alerta generada desde la URO o el evento de riesgo.

Comité de Mejoramiento / Procesos ICETEX

5.2.18. Evalúa la salida no conforme presentada, realiza análisis de causas y define las acciones correctivas.

¿La SNC presentada se encuentra identificada como una causa o un riesgo y la URO determinó que se presentó el evento de riesgo?

- En caso afirmativo, continúa con la actividad 5.2.19.
- En caso negativo, continúa con la actividad 5.2.20.

Profesional - Analista (colaborador designado) / Procesos ICETEX

5.2.19. Reporta el plan de tratamiento en el software de Gestión de Riesgos de la entidad y guarda el consecutivo asignado. Continúa con la actividad 5.2.21.

5.2.20. 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".

En caso de que provenga de una alerta generada por parte de la URO, el profesional o analista del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico puede realizar el registro inicial del plan de mejoramiento en el "Software de auditoría y planes" y asignarlo al respectivo colaborador, para cargar el análisis de causas y las acciones correctivas a implementar. Continúa con la actividad 5.2.21.

5.2.21. Registra el seguimiento de la salida no conforme presentado el formato "[Reporte de salidas no conformes](#)" (F428) y lo adjunta a través del formulario de Microsoft Forms definido para el reporte, junto con los consecutivos de evento de riesgo o plan de mejoramiento generado por "Software de auditoría y planes", cuando aplique.

Consolidación de información Salidas No Conformes

Profesional - Analista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

5.2.22. Recibe la información de la salida no conforme presentada, la consolida y la envía a los funcionarios delegados de SNC y líderes de proceso, para su seguimiento.

5.2.23. Cada vez que se requiera para la reunión de Revisión por la Dirección, revisa que la información registrada por los procesos se encuentre completa para elaborar la presentación.

- Si la información no se encuentra completa continúa con la actividad 5.2.24.
- Si la información se encuentra completa, continúa con la actividad 5.2.25.

5.2.24. Solicita al proceso actualizar la información en el formato "[Reporte de salidas no conformes](#)" (F428), en el formulario de Microsoft Forms.

5.2.25. Consolida la información, 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

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

- Si se requieren ajustes, los solicita al profesional. Vuelve a la actividad 5.2.25.
- 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 o revisa, los eventos que pueden generar una salida no conforme, las acciones que deben seguirse y los responsables de las mismas.	Registrando los eventos en el formulario de Microsoft Forms definido para el proceso, con el acompañamiento de la OAP.	Formulario de Microsoft Forms	Colaborador delegado del proceso Profesional - Analista / Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP
Genera el plan de tratamiento para el evento de riesgo / Define las acciones requeridas en el plan de mejoramiento	Registra análisis de causas y acciones correctivas definidas en el plan de tratamiento o de mejoramiento	Software de Gestión de Riesgos Software de auditoría y planes	Unidad de Riesgo Operativo Oficina de Control Interno / Auditor(a) a cargo del seguimiento
Registra las salidas no conformes presentadas	Verificando que la información del formato " Reporte de salida no conforme " (F428) incluya la totalidad de las salidas no conformes presentadas	Formato " Reporte de salida no conforme " (F428) y reporte mensual a través de Microsoft Forms	Funcionario responsable de la consolidación y reporte. Líder del proceso

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
ISO 9001:2015	N/A
Guía para la identificación y reporte de Salidas No conformes	G227
Formato Reporte de Salidas no Conformes	F428
Acciones correctivas y de mejora	E1-2-10

COPIA CONTROLADA

Anexos:
[E2-1-09- Tratamiento de SNC V9.pdf](#)

Editado por Adriana Esperanza Aranguren Prieto, abr 11 2024 09:19 a.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

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.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
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