

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</p>	<p>Versión: 04</p> <p>Fecha: 2019/08/01</p> <p>Página: 1 de 6</p>	

1. OBJETIVO:

Definir los parámetros para identificar, controlar y dar tratamiento a las salidas que no sean conformes con los requisitos establecidos, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional al cliente interno o externo.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de las salidas no conformes de los procesos misionales, hasta el control y seguimiento generado por el mismo.

3. BASE LEGAL:

- NORMA ISO 9001:2015. Numeral 8.7

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito

CORRECCION: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

LIBERACION: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

PRODUCTO O SERVICIO: Resultado de un proceso

RECLASIFICACION: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales

REPARACION: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

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

REVISION: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</p>	<p>Versión: 04</p> <p>Fecha: 2019/08/01</p> <p>Página: 2 de 6</p>	

eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

5. CONDICIONES GENERALES

El Control de Salidas No conformes está orientado a detectar el incumplimiento de los requisitos establecidos en los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Ibagué.



Servicios de la Alcaldía de Ibagué

Los medios utilizados para detectar las salidas no conformes que permitirá llevar a cabo acciones correctivas son, entre otros:

- Problemas repetitivos de servicio no conforme.
- Mediciones que demuestren que los procesos del Sistema Integrado de Gestión han estado a punto de salirse de control.
- Resultados de Auditorías internas o externas de calidad.
- Resultados del análisis de datos.
- Resultados de las revisiones por la dirección.
- Resultados de auto evaluaciones.

Las acciones correctivas que se tomen, deberán incluir la secuencia de actividades, fechas de cumplimiento, el responsable de ejecución y deberán registrarse en el formato Acciones Correctivas y de Mejora, junto con el resultado del seguimiento de

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</p>	<p>Versión: 04</p> <p>Fecha: 2019/08/01</p> <p>Página: 3 de 6</p>	

dichas acciones.

Cuando la salida no conforme ha sido liberada y es detectada por el cliente externo, se considera una queja y se gestiona de acuerdo con lo establecido por el procedimiento Atención de PQRS.

5.1 IDENTIFICAR LAS SALIDAS NO CONFORMES

Las salidas no conformes se identifican a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del usuario. Este puede presentarse antes o en la prestación del servicio.

La identificación debe incluir la definición de la solución, la cual puede estar orientada a la aplicación de una acción inmediata (corrección), concesión (con la autorización para entregar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos), reproceso o reparación.

Las fuentes de salidas no conformes son:

- Seguimiento de actividades en los procesos
- Desarrollo de planes y programas
- Incumplimiento de cronogramas de proyectos
- Incumplimiento de requisitos de selección de procesos
- Incumplimiento de términos de trámites acorde a hojas de vida de los mismos

Para establecer los controles y responsables de las salidas no conformes se utilizará el formato FOR-21-PRO-SIG-02 Matriz de Salidas no conformes.

5.2 TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

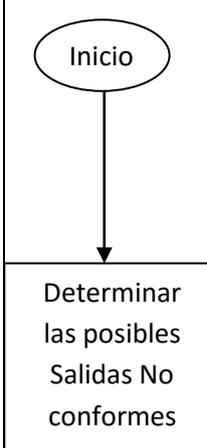
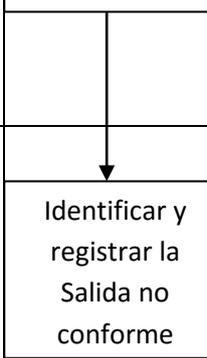
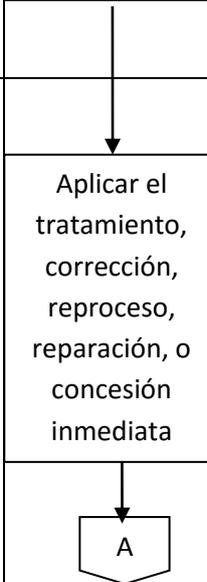
Las salidas no conformes que se detecten, deben ser tratadas por los integrantes del proceso y registrarlas en el formato FOR-22-PRO-SIG-02 Tratamiento de Salidas No Conformes.

El tratamiento puede ser con la aplicación de una acción inmediata (corrección), concesión (con la autorización para entregar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos), reproceso o reparación así mismo, se debe indicar la fecha y los responsables del tratamiento, la verificación y las evidencias.

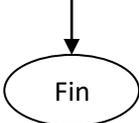
Los integrantes del proceso analizarán si se requiere tomar una acción correctiva, de acuerdo a la repetición del producto y/o servicio no conforme.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</p>	<p>Versión: 04</p> <p>Fecha: 2019/08/01</p> <p>Página: 4 de 6</p>	

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
<p>Determinar las posibles Salidas No Conformes, mediante comparación del producto final con las características o requisitos CLIO (Cliente, Legales, ISO y Organización) para el mismo.</p> <p>Las posibles Salidas no conformes, así como los controles a aplicar y los responsables, se describen en el formato Matriz de identificación de Salidas No conformes.</p>	Responsables de procesos	Analizar la calidad del servicio	Matriz de Identificación de Servicio/Producto No Conforme	
<p>Identificar y registrar las salidas no conformes en el desarrollo del proceso misional. Se informa al responsable del proceso y se registra en el formato Tratamiento de Salidas No conformes.</p>	Servidor público que detecta la Salida no conforme		Formato Tratamiento de Salidas No conformes.	
<p>Aplicar el tratamiento o corrección inmediata de acuerdo con los estipulado en el formato Matriz de identificación de Salidas No conformes y se registra en el formato Tratamiento de producto/servicio no conforme.</p> <p>Si la Salida No conforme detectada no se encuentra establecido en la Matriz de identificación de Salidas No conformes, se informa</p>	Servidor público que detecta la Salida no conforme	Aplicar tratamiento a la Salida no conforme	Matriz de identificación de Salidas No conformes.	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION</p>	<p>Código: PRO-SIG-05</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</p>	<p>Versión: 04</p> <p>Fecha: 2019/08/01</p> <p>Página: 5 de 6</p>	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
<p>al responsable del proceso para su actualización.</p> <p>Para las Salidas No conformes repetitivas, se debe aplicar el procedimiento de acciones correctivas y de mejora, para evitar su recurrencia.</p>				
<p>Verificar y hacer seguimiento a las medidas tomadas para eliminar la no conformidad.</p> <p>Si las acciones tomadas fueron eficaces, la Salida No conforme corregida se somete a una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.</p>	<p>Responsables de los procesos misionales</p>	<p>Seguimiento a las medidas tomadas para eliminar la no conformidad</p>	<p>Tratamiento de Salidas No conformes</p>	<p>Verificar y hacer seguimiento a las correcciones y/o acciones tomadas</p> 

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO GESTION	Código: PRO-SIG-05	
	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 04 Fecha: 2019/08/01 Página: 6 de 6	

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera Versión SIGAMI
02	2018/07/30	Se cambia nombre de proceso
03	2019/04/25	Se actualiza cambio en el nombre del proceso de acuerdo al nuevo mapa de proceso
04	2019/08/01	Actualización del procedimiento, acorde con la revisión realizada en reunión con el Comité SIGAMI

Revisó	Aprobó
NOMBRE: Sanderson Cruz T, Liliana Inés Lamprea CARGO: Contratistas	NOMBRE: HECTOR EUGENIO CERVERA CARGO: Secretario de Planeación