

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN          | <b>Código:</b> PRO-SIG-005 |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO:</b> CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | <b>Versión:</b> 06         |   |
| <b>Fecha:</b> 19/05/2025  |   |                            |   |
| <b>Página:</b> 1 de 8   |   |                            |   |

### 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 y finaliza con la verificación y seguimiento a las medidas tomadas para eliminar la no conformidad y archivo de la misma.

### 3. Convenciones:

|              | Punto de Control  | Decisión  | Nota  | Evidencias  | Interacción con otros procesos  |
|--------------|---|---|---|---|---|
| Convenciones |  |  |  |  |  |

### 4. Definiciones:

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>          | <b>Código: PRO-SIG-005</b> |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b> | <b>Versión: 06</b>         |   |
| <b>Fecha: 19/05/2025</b>  |   |                            |   |
| <b>Página: 2 de 8</b>   |   |                            |   |

**Contención:** La acción de contención es aquella tomada con el fin de evitar una afectación mayor al usuario; las acciones de contención (detener, parar, interrumpir el servicio) se toman cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado durante o después de la provisión de los servicios y/o producto, el usuario u otra parte interesada reporta la no conformidad, o por reclamos o quejas recibidos de los mismos.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Devolución:** Producto y/o servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega, que conlleva a una devolución durante o al final del proceso para el cumplimiento de dichas especificaciones.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

**Información al Cliente:** Esta es una buena opción cuando se tiene una buena relación con el cliente. Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:** Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme. Por lo general este beneficio es un descuento.

**Producto o Servicio:** Resultado de un proceso

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

**Reparación:** 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.

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Separación:** Apartar los productos o servicios que no cumplen los requisitos, de los que si cumplen para su liberación y/o entrega.

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

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>          | <b>Código: PRO-SIG-005</b> |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b> | <b>Versión: 06</b>         |   |
| <b>Fecha: 19/05/2025</b>  |   |                            |   |
| <b>Página: 3 de 8</b>   |   |                            |   |

## 5. Base legal:

Ver Normograma, código NOR-SIG-01.

## 6. Condiciones generales:

El Control de Salidas No conformes aplica a todos los procesos de la entidad ya que está orientado a detectar el incumplimiento de requisitos PLIO (Partes Interesadas, Legal, normas ISO y Organización) en la prestación de servicios, atención en los PQRS, trámites y OPA's (Otros Procedimientos Administrativos) ofrecidos por la Alcaldía de Ibagué.

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

- 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 a implementar para evitar las salidas no conformes, deberán ser registradas en el formato "Matriz de Identificación de Salidas No Conformes y Tratamiento" y realizar el seguimiento trimestralmente en el mismo formato y realizar el envío a la Dirección de Fortalecimiento Institucional al correo electrónico, adjuntando al mismo las evidencias de ejecución.

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.

**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>          | <b>Código: PRO-SIG-005</b> |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b> | <b>Versión: 06</b>         |   |
| <b>Fecha: 19/05/2025</b>  |   |                            |   |
| <b>Página: 4 de 8</b>   |   |                            |   |

- **6.1 Tratamiento para las Salidas No Conformes**

- La entidad debe tratar las salidas no conformes según las Alternativas de la lista de desplegable del formato Matriz de Identificación Salidas no Conformes y Tratamiento y del que se podrá escoger máximo dos alternativas mínimo una; para cuando se seleccione una sola Alternativa entonces se deberá escoger la opción No Aplica- N/A en la Alternativa dos. Las opciones de Alternativas pueden ser:
- **Corrección:** Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.
- **Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios:** Esta forma suele estar enfocada en producto o servicio que va de cara al cliente.
- **Información al cliente:** Esta es una buena opción cuando se tiene una buena relación con el cliente. Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.
- **Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:** Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme. Por lo general este beneficio es un descuento.

**Análisis de la información documentada:** analizar la información documentada relacionada con las salidas no conformes y con monitoreo trimestral

**6.2 Semaforización del índice de Cumplimiento**

Los procesos deben tener en cuenta la semaforización del índice de cumplimiento de acuerdo a los siguientes rangos: En color Rojo si el porcentaje de índice de cumplimiento es menor al 50%, en color amarillo si el índice de cumplimiento es mayor a 50% pero menor a 80% y en color verde si el índice de cumplimiento es mayor a 80%. **Nota:** Para digitar el Índice de Cumplimiento se debe hacer uso del punto y no de coma.

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>          | <b>Código: PRO-SIG-005</b> |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b> | <b>Versión: 06</b>         |   |
| <b>Fecha: 19/05/2025</b>  |   |                            |   |
| <b>Página: 5 de 8</b>   |   |                            |   |

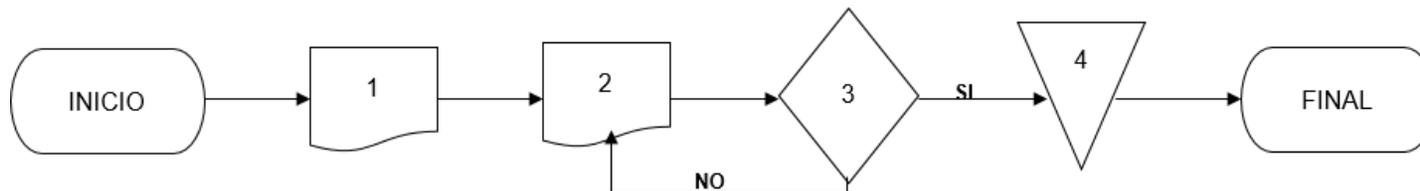
## 7. Actividades

| Descripción del Procedimiento |   |  |   |
|-------------------------------|---|--|---|
| No.                           | Descripción de la actividad   | Responsable  | Evidencia   |
| 1.                            | <p><b>Identificar Salidas No Conformes</b></p> <p>Determinar las posibles Salidas No Conformes, mediante comparación del producto final con las características o requisitos PLIO (Partes interesadas, Legales, ISO y Organización) para el mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las posibles Salidas no conformes, así como los controles a aplicar y los responsables, se establecen en el formato Matriz de identificación de Salidas No conformes y tratamiento.</li> </ul>  | Líderes de los Procesos                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de identificación de Salidas No conformes y tratamiento.</li> </ul> |
| 2.                            | <p><b>Aplicar Tratamiento o Corrección</b></p> <p>Aplicar el tratamiento o corrección inmediata de acuerdo con lo estipulado en el formato Matriz de identificación de Salidas No conformes y se registrarla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Si la Salida No conforme detectada no se encuentra establecida en la Matriz de Identificación Salidas No conformes, se debe informar al responsable del proceso para su actualización.</li> <li>2. Para las Salidas No conformes repetitivas, se debe aplicar el procedimiento de acciones correctivas y de mejora para evitar su recurrencia.</li> </ul> | Servidor público que detecta la Salida no conforme | <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de identificación de Salidas No conformes y tratamiento.</li> </ul> |

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>          | <b>Código: PRO-SIG-005</b> |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b> | <b>Versión: 06</b>         |   |
| <b>Fecha: 19/05/2025</b>  |   |                            |   |
| <b>Página: 6 de 8</b>   |   |                            |   |

|           |  |                              |   |
|-----------|--|------------------------------|---|
| <b>3.</b> | <p><b>Verificación de medidas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verificar y hacer seguimiento a las medidas tomadas para eliminar la no conformidad.</li> <li>● ¿La acción Correctiva fue eficaz? <ul style="list-style-type: none"> <li><b>SI:</b> Continúa con la actividad 4.</li> <li><b>NO:</b> Regresa a la actividad 2.</li> </ul> </li> <li>● <b>1.</b> Si las acciones tomadas fueron eficaces, la Salida No conforme corregida se somete a una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.</li> <li>● <b>2.</b> Se debe realizar seguimiento trimestral a las Salidas No Conformes en el mismo formato y realizar el envío del mismo a la Dirección de Fortalecimiento Institucional a través del correo electrónico adjuntando también las evidencias de cumplimiento.</li> </ul> | Responsables de los procesos | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Matriz de identificación de Salidas No conformes y tratamiento.</li> </ul> |
| <b>4.</b> | <p><b>Archivar Información</b><br/>Realizar archivo de la información de acuerdo a las TRD</p>   | Responsables de los procesos | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Archivo de Gestión</li> </ul>  |

**8. Flujograma:**



**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>          | <b>Código: PRO-SIG-005</b> |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b> | <b>Versión: 06</b>         |   |
| <b>Fecha: 19/05/2025</b>  |   |                            |   |
| <b>Página: 7 de 8</b>   |   |                            |   |

### 9. Control de cambios

| VERSIÓN   | VIGENTE DESDE     | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  |
|-----------|-------------------|---|
| 01        | 11/12/2015        | Primera Versión SIGAMI  |
| 02        | 30/07/2018        | Se cambia nombre de proceso   |
| 03        | 25/04/2019        | Se actualiza cambio en el nombre del proceso de acuerdo al nuevo mapa de proceso  |
| 04        | 01/08/2019        | Actualización del procedimiento, acorde con la revisión realizada en reunión con el Comité SIGAMI   |
| 05        | 19/07/2022        | Se actualizó: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Procedimiento en la nueva plantilla “Elaboración de documentos del SIGAMI”.</li> <li>- El Objetivo</li> <li>- El Alcance incluyendo el inicio y finalización del procedimiento de acuerdo a las actividades.</li> <li>- Las definiciones porque se incluyeron nuevas.</li> </ul>  |
| <b>06</b> | <b>19/05/2025</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualizó condiciones generales, incluyendo el análisis de la información documentada.</li> <li>- Las condiciones generales con relación a cambios en el nombre de documentos e información para la comprensión del contenido del procedimiento y formato.</li> <li>- Las actividades incluyendo el uso de convenciones.</li> <li>- El flujograma de acuerdo a las actividades planteadas.</li> </ul> |

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>          | <b>Código: PRO-SIG-005</b> |  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b> | <b>Versión: 06</b>         |   |
| <b>Fecha: 19/05/2025</b>  |   |                            |   |
| <b>Página: 8 de 8</b>   |   |                            |   |

### 10. Ruta de aprobación

| Elaboró                                  | Revisó  | Aprobó                       |
|--|---|------------------------------|
| Profesional Universitario y Contratistas | Director (a) de Fortalecimiento Institucional | Secretario (a) de Planeación |

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**