

Control de las salidas no conformes



Bajo el estándar ISO 9001:15



Personería
de Bogotá, D. C.

Contenido

1. Objetivos
2. Conceptos básicos
3. El requisito 8.7
4. Taller



1. Objetivo

Apropiar los conceptos fundamentales relativos a la identificación y el tratamiento de la no conformidad de los productos y servicios en un SGC



2. Conceptos básicos



Personería
de Bogotá, D. C.

Conceptos básicos



Calidad:

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.



Requisito:

Necesidad o expectativa que es declarada, generalmente implícita u obligatoria



Conformidad:

Cumplimiento de un requisito



No conformidad:

Incumplimiento de un requisito

Conceptos básicos

Las **salidas no conformes**, son el **incumplimiento** de algunos de los **requisitos del servicio** establecidos por:



Cliente o
usuario



Legal o
reglamentario



Inherente
al servicio



Organización
o entidad

Únicamente **cuando** un servicio cumple **plenamente** con los **cuatro (4) criterios** anteriormente definidos se puede decir que **el servicio es conforme**.

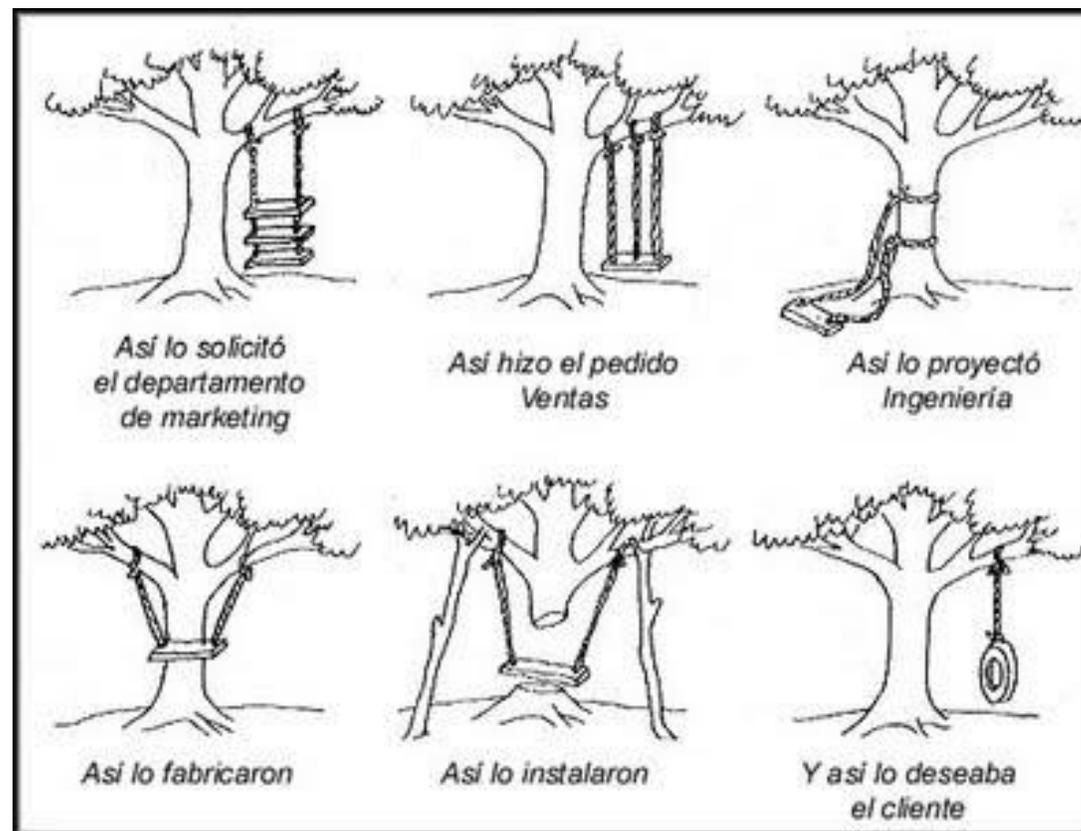
Ejemplo de requisitos del servicio

Servicio: Conciliación

Requisitos del cliente (usuario)	Requisitos legales	Requisitos Inherentes del Servicio	Requisitos de Entidad
<p>Necesidades Solucionar un conflicto con la ayuda de la Entidad.</p> <p>Expectativas Búsqueda del arreglo, como medio alternativo a la solución de los conflictos y su incidencia en el principio de celeridad.</p>	<p>Ley 640 de 2001 <i>"Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones"</i>.</p> <p>Ley 446 de 1998 <i>"Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia."</i></p> <p>Resolución No.2449 del 24 de diciembre de 2003 del Ministerio de Justicia y del Derecho</p>	<p>Autorización del Ministerio de Justicia a la Personería de Bogotá, D. C. para poder realizar el servicio.</p>	<p>Los establecido en el procedimiento de conciliación de la entidad y en la cartilla ABC requisitos conciliación.</p>

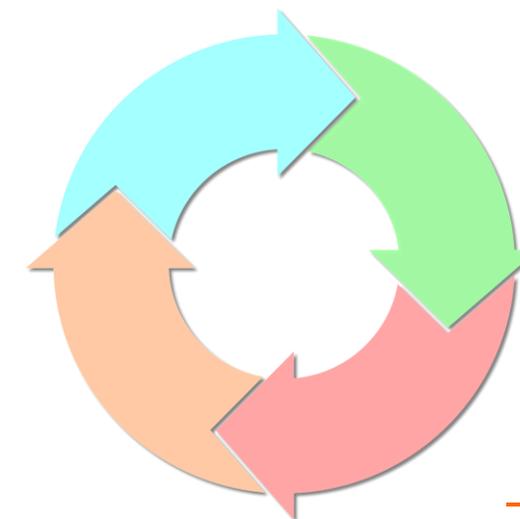
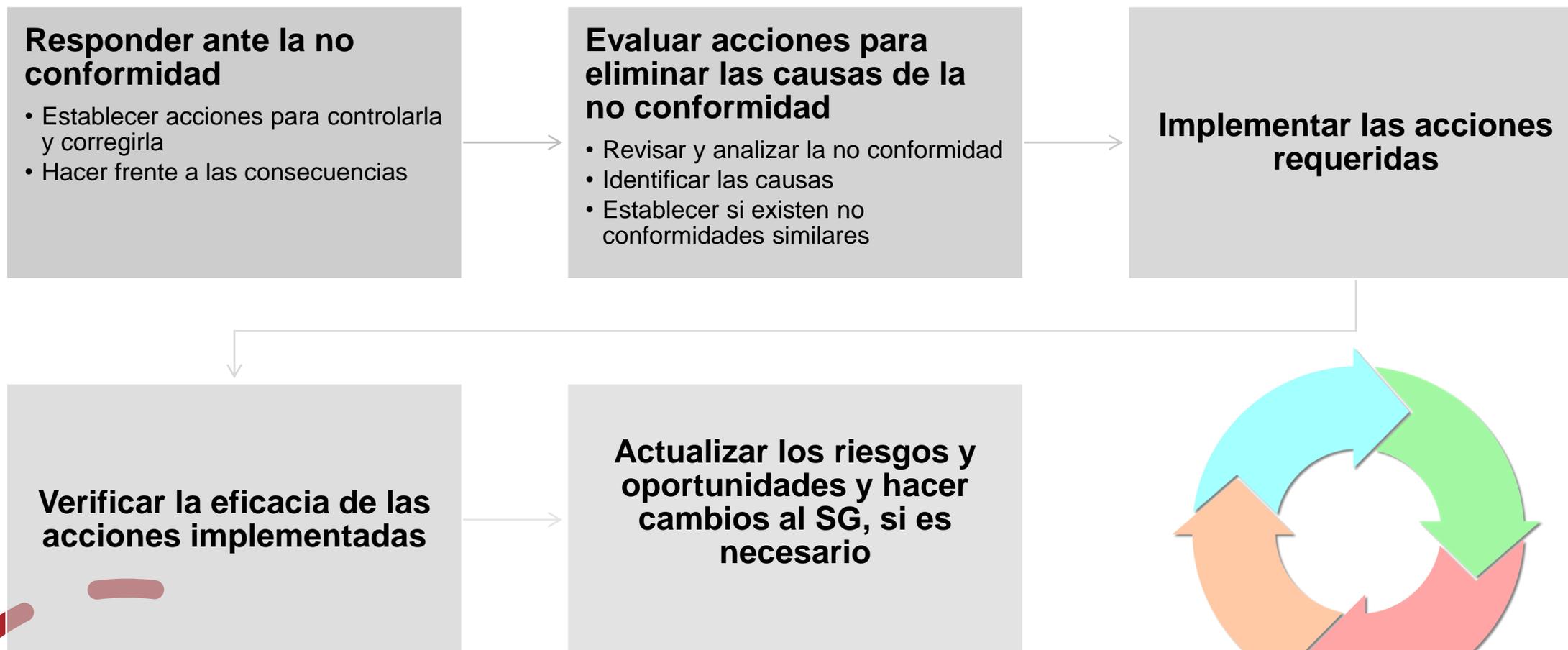
Fuente: elaboración propia

La salida no conforme



Recuperado de: <https://sites.google.com/site/marketingfusm/>

El tratamiento de las no conformidades



Corrección y acción correctiva



Corrección: acción para eliminar una no conformidad detectada.

Ej.: Reprocesos, reclasificaciones



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

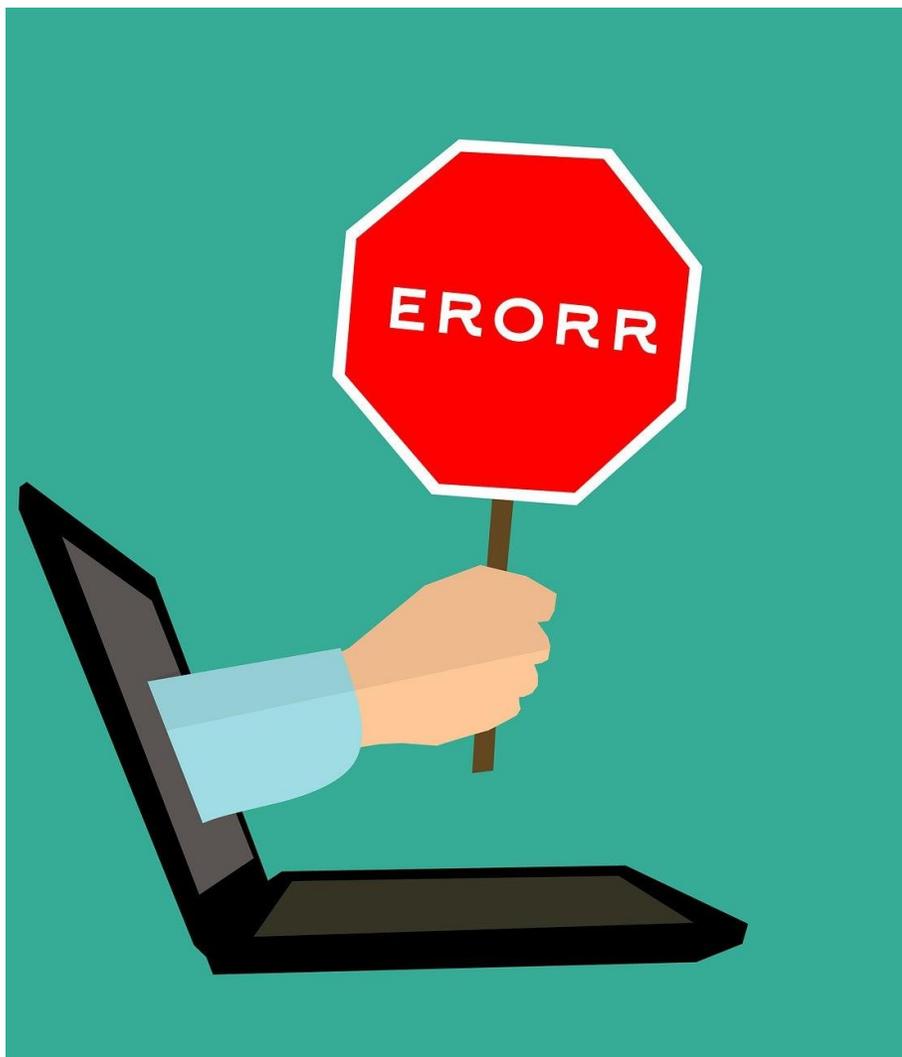


2. Numeral 8.7 – ISO 9001:15 – Control de Salidas No Conformes



8.7 Control de las salidas no conformes

- 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se **identifican** y se **controlan** para prevenir su uso o entrega no intencional.
- La organización debe **tomar las acciones** adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su **efecto sobre la conformidad** de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, **durante o después de la provisión** de los servicios.



8.7 Control de las salidas no conformes

■ 8.7.1 La organización **debe tratar las salidas no conformes** de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;
- c) informar al cliente;
- d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos **cuando** las salidas no conformes **se corrigen**.



8.7 Control de las salidas no conformes

- 8.7.2 La organización **debe mantener la información documentada** que:
 - describa la no conformidad;
 - describa las acciones tomadas;
 - describa las concesiones obtenidas;
 - identifique la **autoridad** que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad

Identificación y control de las salidas no conformes

6.1 Determinación conformidad del servicio

6.2 Identificación de las posibles salidas no conformes

6.3 Registro de las salidas no conformes

6.4 Tratamiento de salidas no conformes

6.5 Liberación del Servicio

6.6 Seguimiento a las salidas no conformes



6.2 Identificación de las posibles salidas no conformes

- Situaciones que se pueden presentar una vez el servicio esté listo para entregar o fue entregado al usuario final, o qué pudo ocurrir

Deficiencias	Anomalías	Vacíos	Desviaciones, ya sea por errores humanos
Falta de aplicación de normas	Evasión u omisión de actividades	No aplicación de controles u omisiones	Calidad
	Oportunidad	Pertenencia	



Identificación de las posibles salidas no conformes

Ejemplo: Promoción y Defensa de Derechos Humanos (conciliaciones)

- a) Calidad: cuando no se atienden los lineamientos del proceso.
- b) Calidad: Cuando la conciliación no contiene los requisitos para tener validez
- c) Oportunidad: Cuando la solicitud no fue atendida en los términos de ley.
- d) Pertinencia: se expresa en el momento en el que no se logra conciliación.

Ejemplo: Potestad Disciplinaria(nulidades)

- a) Calidad: cuando no se atienden los lineamientos del proceso.
- b) Calidad: violación al debido proceso.
- c) Calidad: cuando lo que ordena el auto no se cumple.



6.2.1 Redacción de la posible salida no conforme

Descripción
concreta,
contundente

Evidencia clara

Incumplimiento
definido

Ejemplos:

- El acta de Conciliación no evidencia en su contenido de forma clara la solución del conflicto.
- La norma mencionada en el Acta de Conciliación se encuentra derogada
- La funcionaria creó el SINPROC con datos erróneos, los datos aquí contenidos corresponden a otro caso que ya se encuentra en gestión.



6.3 Registro de la salida no conforme

Fecha	Descripción de la SNC	Fuente de cómo se detectó o identificó la causa de la salida no conforme						
Descripción del tratamiento realizado, el cual debe coincidir con el definido por la Entidad	Cargo de quien realizó el tratamiento	Datos de la aprobación						
Registro de la liberación		<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Código: 01-FR-22</td> </tr> <tr> <td>Versión: 5</td> <td>Páginas: 2 de 4</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Vigente: 27/04/2022</td> </tr> </table>	Código: 01-FR-22		Versión: 5	Páginas: 2 de 4	Vigente: 27/04/2022	
Código: 01-FR-22								
Versión: 5	Páginas: 2 de 4							
Vigente: 27/04/2022								

6.4 Tratamiento de salidas no conformes



Corrección

- Acción para eliminar una No conformidad de forma inmediata. Acción de corregir una No conformidad reprocesando o reparando. Acción para corregir de manera inmediata el problema.

Devolución o Suspensión del Servicio

- Acción de devolver un servicio por encontrarse errado, con inconsistencias o equivocado. Podría aplicar la suspensión del servicio cuando se detecta la necesidad de cerrar la Entidad por daño en la infraestructura y no se pueda atender al usuario, generando incumplimientos por parte de la Entidad.

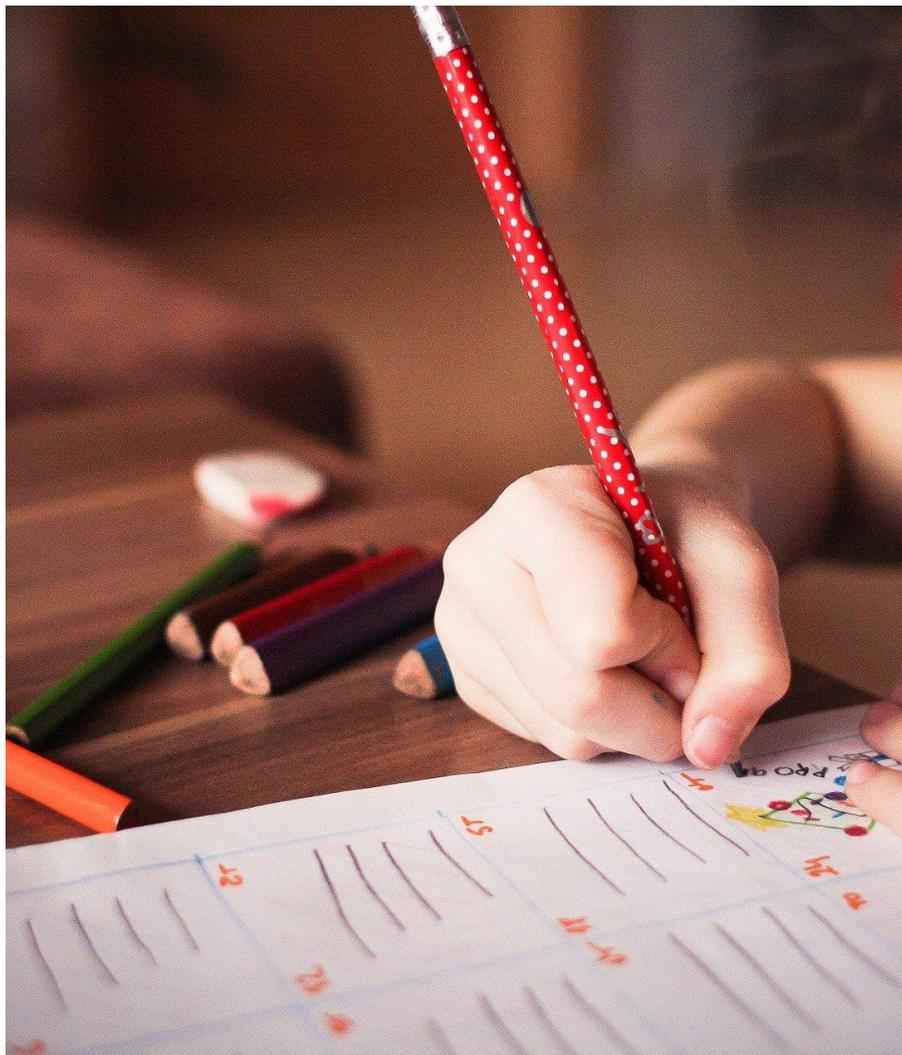
Información al Cliente

- Hace relación a la necesidad de comunicar o explicar al usuario ante la entrega de un servicio equivocado o se detectó la necesidad de corregir o volver a procesar el servicio.



6.5 Liberación del Servicio

- Es el acto mediante el cual se da el **visto bueno** al servicio realizado porque se encuentra conforme con los requisitos o fue corregido en debida forma y se encuentra listo para efectuar su entrega al cliente.
- **Una vez se haya realizado el tratamiento** a las Salidas No Conformes, es decir, se hayan realizado la o las acciones de corrección y/o devolución y/o información al cliente, se debe **presentar al responsable del proceso** la acción realizada y solicitar su aprobación para entregar el servicio corregido al usuario



6.6 Seguimiento a las salidas no conformes

- El (la) referente de gestión debe **diligenciar** en la hoja No. 3 del formato 01-FR-22 Salidas No Conformes registrando en **cada mes** el número de salidas no conformes que se vienen presentando.
- De igual manera, **reportar trimestralmente** el consolidado a la Dirección de Planeación con corte 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada vigencia en las fechas establecidas.

Reto

Salida No conforme



- Conformar grupos de trabajo
- Los miembros de cada grupo compartirán historias en donde hayan podido identificar salidas no conformes en los servicios de la entidad.
- Con uno de los casos de análisis tomarán la iniciativa de desarrollar el formato disponible para el taller.

Analicemos



- Teniendo en cuenta el enfoque al cliente, ¿Por qué es importante identificar, analizar y tratar las salidas no conformes?
- ¿Cómo se beneficia la entidad al controlar las salidas no conformes?

Comprometidos... siempre



Recuperado de: <https://www.rodriquezc.com/wp-content/uploads/2017/12/Manolito-cama-y-Don-Manolo.jpg>

¿Preguntas?



Bibliografía

- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos



Gracias!