

	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código:</b> 01-GU-02	
		<b>Versión:</b> 1	<b>Página</b> 1 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 10-07-2020	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	10-07-2020	Versión inicial del documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>María Eugenia Tovar Rojas</b> Contratista Dirección de Planeación	<b>Germán Uriel Rojas</b> Director de Planeación	<b>Germán Uriel Rojas</b> Director de Planeación

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>Código:</b> 01-GU-02	
			<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 2 de 9
	<b>Vigente desde:</b> 10-07-2020			

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. RESPONSABLES</b> .....	3
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	3
<b>5. REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	4
<b>6. CONDICIONES GENERALES</b> .....	5
<b>7. DESARROLLO</b> .....	5
7.1 Determinación de la Conformidad del Servicio .....	5
7.2 Aseguramiento del cumplimiento de los requisitos .....	7
7.3 Identificar las posibles salidas no conformes .....	7
7.4 Tratamiento de salidas no conformes.....	8
7.5 Liberación del Servicio .....	8
7.6 Registro de las salidas no conformes.....	9
7.7 Seguimiento a las salidas no conformes.....	9
<b>8. ANEXOS</b> .....	9

	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>		Código: 01-GU-02	
			Versión: 1	Página 3 de 9
	Vigente desde: 10-07-2020			

## 1. OBJETIVO

Establecer la identificación, el tratamiento, el registro y el seguimiento a las salidas no conformes de los servicios para prevenir la entrega involuntaria o el uso de las mismas.

## 2. ALCANCE

Este guía aplica a los servicios asociados a los procesos: (i) promoción y defensa de derechos (ii) prevención y control a la función pública (iii) potestad disciplinaria y (iv) direccionamiento TIC.

## 3. RESPONSABLES

1. El Profesional de la dependencia designado para identificar y registrar las salidas no conformes en tiempo real en el formato establecido para ello 01-FR-22.
2. El responsable del proceso o dependencia de aprobar el tratamiento y la liberación del servicio.
3. El referente de gestión del proceso quien debe realizar el análisis, verificación, validación, consolidación y registro oportuno de las salidas no conformes en el formato y reportar trimestralmente a la Dirección de Planeación.
4. La Dirección de Planeación quién consolida la información y presenta el informe consolidado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño cuando se requiera y en el marco de la revisión por la dirección.

## 4. DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causas que origina(n) una no conformidad, es decir para eliminar la raíz del problema que ya se presentó y asegurar que no se vuelva a tomar.

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Control:** Cualquier medida que se tome para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. En esta metodología, el término “control” no es un sinónimo de evaluación; la evaluación en este contexto es una parte integrante del control.

**Fuente:** Origen de la salida no conforme.

**Inherente:** Se utiliza para nombrar a aquello que, debido a sus condiciones naturales, resulta imposible separarlo de algo ya que está unido de una manera indivisible a eso.

**Legal:** Una obligación de cumplimiento es una condición impuesta por leyes,

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>Código:</b> 01-GU-02	
			<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 4 de 9
	<b>Vigente desde:</b> 10-07-2020			

reglamentos, códigos, estatutos, acuerdos u otros textos legalmente vinculantes que le son aplicables a una organización y al sector en el que opera

**Liberación:** Autorización/acuerdo bilateral entre las partes para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

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

**Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos (3.7.1) para el caso de la Personería de Bogotá, D. C. se refiere a Entidad.

**Oportunidad de Mejora:** Es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de **mejora** para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

**Posible salida no conforme:** Es toda aquella circunstancia que puede ocurrir durante la realización de un servicio y que genera una anomalía o desviación del mismo.

**Producto:** Resultado de una serie de actividades y que tiene como fin de satisfacer requisitos bien sea de un cliente interno o externo.

**Requisito:** Condición identificada para prestación de un servicio o producto. Puede ser: Oportunidad, pertinencia, confiabilidad, cobertura entre u otros. Las características definidas de un servicio o producto son consideradas como requisito.

**Registro de Control:** Documento donde se relacionan los controles establecidos.

**Salida No Conforme - SNC:** Es el incumplimiento de alguno de los requisitos del servicio establecidos por: (i) cliente o usuario (ii) legal o reglamentario (iii) inherente al servicio (iv) organización o entidad, lo anterior en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

**SNC:** Salidas No Conformes

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

**Tratamiento:** Acciones a desarrollar cuando se presente la salida no conforme.

**Verificación:** Confirmar que los productos y servicios cumplen con los requisitos especificados.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Numeral 8.6 ISO 9001:2015

Numeral 8.7 ISO 9001:2015

	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: 01-GU-02	
		Versión: 1	Página 5 de 9
		Vigente desde: 10-07-2020	

## 6. CONDICIONES GENERALES

- Cuando un proceso identifica la necesidad de actualizar los servicios que se prestan o cuando es necesario retirar un servicio porque ya no aplica, se debe informar a la Dirección de Planeación para actualizar la información y someterla a aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Las salidas no conformes aplican directamente a aquellos servicios que antes de su entrega tienen la posibilidad de verificación de los requisitos de conformidad, es decir no aplican para los servicios como orientaciones o algunas asistencias que se entregan de manera presencial o telefónica.
- Las Salidas No Conformes – SNC 1 son el incumplimiento a los requisitos de los servicios establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.
- La Organización (Entidad) debe asegurarse 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 (Entidad) debe tomar 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.
- Es importante establecer los requisitos de conformidad de nuestros servicios para validar la conformidad o no conformidad del servicio durante la realización y entrega del mismo.
- Las acciones definidas en el tratamiento de las salidas no conformes identificadas en la hoja 1 del formato 01-FR-22 son las que se deben aplicar cuando se materialice la SNC de manera obligatoria. Si por algún motivo no se pudieran realizar el profesional a cargo deberá informar al referente de gestión.

## 7. DESARROLLO

La conformidad de cada servicio, la verificación del cumplimiento de los mismos, la identificación de posibles salidas no conformes, el tratamiento, la liberación del servicio, su registro y seguimiento se explican en detalle a continuación:

### 7.1 Determinación de la Conformidad del Servicio

Los responsables, referentes de gestión con el apoyo de los profesionales que gestionan los diferentes servicios en el proceso deben:

<sup>1</sup> Norma NTC ISO 9001:2015 capítulo 8.7

	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>Código:</b> 01-GU-02
	<b>Versión:</b> 1	<b>Página</b> 6 de 9	
	<b>Vigente desde:</b> 10-07-2020		

1. Identificar el servicio que presta definido en el documento Contexto de la Entidad que se encuentra en el link <https://www.personeriabogota.gov.co/informes/send/492-contexto-de-la-entidad/4273-contexto-de-la-entidad-anexo-2> en razón que es el documento oficial en el que se relacionan los servicios que presta la Entidad asociados a los procesos.
2. Identificar los requisitos de conformidad a cada servicio teniendo en cuenta los siguientes 4 criterios:
  - a) Los requisitos del cliente (usuario): Son los identificados en el documento Contexto de la Entidad en el capítulo necesidades y expectativas de las partes interesadas, recordemos que un cliente (usuario) es una parte interesada.
  - b) Los requisitos legales o reglamentarios: Son las normas específicas vigentes que la Entidad cumple para desarrollar y entregar un servicio.
  - c) Los requisitos inherentes al servicio: Es la acción o requerimiento indispensable para poder realizar el servicio, es decir sin este no se puede llevar a cabo el servicio.
  - d) Los establecidos por la Entidad: Son los lineamientos o procedimientos definidos por la Entidad para desarrollar y entregar el servicio.
  - e) Sin embargo, se pueden establecer **Otros** determinados por la Entidad

Únicamente cuando un servicio cumple plenamente con los cuatro (4) criterios anteriormente definidos se puede decir que el **servicio es conforme**. A continuación, se presenta un ejemplo para el servicio Conciliación.



Proceso: Promoción y Defensa de Derechos

De lo anterior debe quedar el registro en el formato Salidas No Conformes.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>		Código: 01-GU-02	
			Versión: 1	Página 7 de 9
	Vigente desde: 10-07-2020			

## 7.2 Aseguramiento del cumplimiento de los requisitos

Una vez definidos los requisitos de conformidad del servicio, se deben definir las acciones a seguir que permitan asegurar que se verifica el cumplimiento de los mismos. Para ello se debe realizar lo siguiente:

1. Definir la o las acciones de control
2. Señalar cual es el registro de la verificación del cumplimiento

Ejemplo de cómo redactar el control y el registro para el Servicio Conciliación	Acción de control: Un profesional de la dependencia verificará que se hayan cumplido los cuatro (4) requisitos de acuerdo a los atributos definidos para cada uno, esto es, que la conciliación evidencie los establecidos por el usuario, que este conforme con la normatividad aplicable, que exista la autorización vigente del Ministerio de Justicia para que la Personería de Bogotá, D. C. pueda llevar a cabo el tipo de conciliación y que se cumpla con lo definido por la Entidad en el ABC requisitos conciliación y verifique la calidad del Acta de Conciliación que soporta el servicio realizado.
	Registrar el resultado de la verificación de los requisitos anteriores en la base de datos definida y el nombre y cargo de quién revisó

Una vez definida esta parte pasamos a la siguiente.

## 7.3 Identificar las posibles salidas no conformes

Lo primero que se debe hacer es tratar de identificar o visualizar que situaciones se pueden presentar una vez el servicio esté listo para entregar o fue entregado al usuario final, que podría haber ocurrido. Esa identificación debe contemplar posibles deficiencias, anomalías, vacíos, desviaciones ya sea por errores humanos, falta de aplicación de normas, evasión u omisión de actividades establecidas en los procedimientos o en los requisitos definidos por el usuario final, no aplicación de controles y demás omisiones durante la realización del servicio. Se pueden identificar tantas como sea posible al no existir un límite definido en norma alguna. De lo anterior debe quedar el registro en el formato Salidas No Conformes.

Redacción de la posible salida no conforme

Una vez identificadas las posibles salidas no conformes del servicio se deben registrar en el formato, describiendo en una frase corta, contundente y que evidencie una inconsistencia o incumplimiento de requisitos del servicio realizado.

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.

	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>Código:</b> 01-GU-02	
			<b>Versión:</b> 1	<b>Página:</b> 8 de 9
	<b>Vigente desde:</b> 10-07-2020			

## 7.4 Tratamiento de salidas no conformes

El tratamiento de las salidas no conformes son las acciones o actividades a desarrollar definidas por el responsable del proceso, en razón a que se convierten en lineamientos institucionales para las personas a cargo de realizarlas, porque allí queda establecido que hacer cuando se presente una SNC. El propósito de ello es evitar que se realicen diferentes acciones que podrían generar más inconsistencias o riesgos de servicios no conformes.

Es importante tener en cuenta que la Personería de Bogotá, D. C. tiene certificado el Sistema de Gestión de la Calidad en la norma ISO 9001:2015 por lo tanto debe realizar mínimamente lo establecido en el capítulo 8.7 Control de Salidas No Conformes para tratarlas. Teniendo en cuenta lo anterior y revisados los servicios que presta la Entidad les aplican las siguientes opciones.

1. **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad. Acción de corregir una no conformidad reprocesando o reparando. Acción para corregir de manera inmediata el problema.
2. **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.
3. **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.

Cuando se corrigen las salidas no conformes después de su detección es necesario verificarlas. En nuestro caso de prestación de servicios, que implican directamente al cliente las SNC que puedan detectarse solamente durante la prestación del servicio, o inmediatamente después, puede realizarse la corrección del servicio, ofrecer excusas, dar la cara y explicar claramente lo sucedido.

Se podrá dar uso de una, dos o las tres opciones de acuerdo a lo que se considere necesario realizar. En el formato 01-FR-22 en la hoja 1 se registra el tipo de tratamiento que se le debe dar a cada salida no conforme y en la hoja 2 se registra que tratamiento se dio efectivamente a la salida no conforme una vez presentada.

Por lo anterior se establece que tratamiento se debe aplicar obligatoriamente.

## 7.5 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



	<b>GUIA CONTROL SALIDAS NO CONFORMES</b>		Código: 01-GU-02	
			Versión: 1	Página 9 de 9
	Vigente desde: 10-07-2020			

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.

El numeral de la norma 8.6 de la norma ISO 9001:2015 establece que *“La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación”*. Así mismo la Guía Técnica Colombiana GTC-ISO/TS 9002 capítulo 8.6 literal a) señala se debe evidenciar el *“aporte la firma de la persona que lo autoriza”*.

De lo anterior debe quedar el registro en el formato Salidas No Conformes.

## 7.6 Registro de las salidas no conformes

Una vez se presenta la salida no conforme el profesional a cargo debe registrar en el formato salidas no conformes cada una de las materializadas en el momento en que presenta, es decir el mismo día debe quedar el registro.

En el registro es necesario registrar la fecha, la descripción de la SNC, la fuente de cómo se detectó o identificó, la descripción del tratamiento realizado el cual debe coincidir con el definido por la Entidad, el cargo de quien realizó el tratamiento y los datos de la aprobación y registro de la libración.

Posteriormente, el referente de gestión debe consolidar la información, analizarla, verificar la consistencia, la calidad y 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 por la Dirección.

## 7.7 Seguimiento a las salidas no conformes

El referente de gestión debe alimentar permanentemente en la hoja No. 3 del formato 01-FR-22 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 por la Dirección.

## 8. ANEXOS

La presente guía presenta el siguiente documento asociado

Formato Salidas No Conformes 01 -FR -22