



PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES

PRO-SIG-121-002

03/Nov/2022 11:32:57

Versión 18

• OBJETIVO PROCEDIMIENTO

Identificar, controlar y tratar las salidas no conformes de los procesos misionales, y todos aquellos que generen una salida no conforme, mediante su seguimiento y debido tratamiento, con el fin de evitar su uso o entrega no intencionada.

• ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos misionales, y a aquellos que entregan salidas no conformes al ciudadano o partes interesadas. Inicia con la definición de las salidas no conformes, se desarrolla con el registro e identificación de acciones, y termina con la ejecución y seguimiento de las mismas para su tratamiento.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Identificar si el Producto es una Salida No Conforme	Se reciben las resoluciones/actos administrativos de las áreas misionales, o aquellas que producen estos documentos. Los criterios mínimos para definir una Salida No Conforme son los siguientes: 1. Información desactualizada 2. Normatividad insuficiente o derogada 3. Información errada 4. Falla en la plataforma ESIGNA (código de barras, radicado, firma, encabezado, pie de página)	Coordinadora Grupo de Atención al usuario	Actos administrativos, circulares, Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 Trazabilidad Gestor Documental.
		Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada		

Supervigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada icontec ISO 9001 SG - CEB15335 CONITEC CONITEC PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES			PRO-SIG-121-002	
			03/Nov/2022 11:32:57	
			Versión 18	
		Verificar si el documento remitido por las áreas es una Salida No Conforme. * Si existe una Salida No Conforme, pasa a Actividad 2. * De lo contrario, Fin de Procedimiento.		
2	Registrar la Salida No Conforme y Comunicarlo al Área Correspondiente	Una vez identificado el producto como una Salida No Conforme, se procede a registrarlo en el Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011, diligenciando la totalidad de los campos asignados. Posteriormente, se le comunica, por correo, a la dependencia/proceso que remitió ese producto para darle tratamiento al mismo. Simultáneamente se realiza la Actividad 3 y la Actividad 5.	Coordinadora Grupo de Atención al usuario	Actos administrativos/Circular Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 Trazabilidad Gestor Documental Correo Electrónico
3	Identificar el Tipo de Tratamiento a Realizar	De acuerdo a la novedad, el área productora determinará qué tratamiento se le dará a las Salidas No Conformes, de los cuales se mencionan a continuación: 1. Corrección: Acción realizada sobre un salida No Conforme para hacer que el producto sea aceptable. 2. Separación, Contención, Devolución o Suspensión de provisión de Productos/Servicios 3. Información al Cliente: Comunicarle al destinatario final sobre la novedad ocurrida Nota: El Proceso remitirá al Coordinador Atención al Usuario el tipo de tratamiento que se le dará a la Salida No Conforme, así mismo lo registrara en el formato de control de salidas no conformes FOR-SIG-121-011.	Líder del proceso Responsable	Acto Administrativo proyectado, Correo electrónico, Trazabilidad Gestor Documental, Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011.
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada				

SuperVigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada icontec ISO 9001 90 - CERB15338		PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES				PRO-SIG-121-002 03/Nov/2022 11:32:57 Versión 18	
		Pasa a Actividad 4.					
4	Dar Tratamiento a las Salidas No Conformes	En el Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 se registra el tipo de tratamiento que se le dará a la Salida No Conforme, asociándolo al Ciclo de Vida o expediente al que pertenece Pasa a Actividad 6.				Líder del proceso Responsable	Correo Electrónico, Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 .
5	Realizar Seguimiento al Tratamiento de la Salida No Conforme	Verificar continuamente el avance de la corrección de las Salidas No Conformes Pasa a Actividad 6.				Líder del proceso Responsable	Actos Administrativos, Circular Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 Trazabilidad Gestor Documental
6	Remitir Consolidado Trimestral de Salidas No Conformes	De manera trimestral, se remite a la Oficina Asesora de Planeación el consolidado de las Salidas No Conformes y su respectivo seguimiento durante ese periodo.				Coordinador(a) Grupo de Atención al Usuario	Correo Electrónico Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011
7	Evaluar los Registros de las Salidas No Conformes,	Con el reporte de las Salidas No Conformes, se evalúan y se analizan las estadísticas allegadas por el Grupo de Atención al Usuario, y se coordinarán mesas de trabajo con las áreas, en caso de ser necesario.				Oficina Asesora de Planeación	Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011, Informe Revisión por la Dirección
		Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada					

Supervigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada icontec ISO 9001 SG - CERB15338			PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES		PRO-SIG-121-002
					03/Nov/2022 11:32:57
					Versión 18
	Realizar un informe trimestral				
8	Formular Acciones de Mejora para las Salidas No Conformes	Realizar Mesas de Trabajo, en compañía de un Funcionario de la Oficina Asesora de Planeación, para formular e implementar acciones de mejora en caso en que las Salidas No Conformes sean recurrentes. Se activa Procedimiento de Mejora Continua.PRO-SIG-121-004. Fin de Procedimiento.	Líder del proceso Responsable	Soportes Mesas de Trabajo Plan de mejora generado	

• **NORMATIVIDAD**

Decreto 1499 de Septiembre de 2017
Decreto 1083 de 2015
ISO 9001:2015

• **GLOSARIO**

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

Característica: Rasgo diferenciador

Característica de la calidad: Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito

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.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente, usuario o ciudadano.

Producto o servicio no conforme en el SIG: Producto y/o servicio, que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio.)

	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
--	---	--



PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES

PRO-SIG-121-002

03/Nov/2022 11:32:57

Versión 18

Salida: Resultado de un proceso.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

• DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011
- Procedimiento de Mejora Continua - PRO-SIG-121-004
- Procedimiento de Revisión por la Dirección - PRO-SIG-121-007
- Manual de Calidad - MAN-SIG-121-010
- Numeral 8.7 NTC ISO 9001 – 2015

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	Fanny Sabogal Karen Parrado	Contratista	Oficina Asesora de Planeación
REVISÓ	Diana Marcela Medina Saavedra	Profesional de Defensa	Oficina Asesora de Planeación
APROBÓ	Luz Emilce Mambuscay López	Jefe Oficina de Planeación	Oficina Asesora de Planeación

	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
--	--	--