

	PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES	PRO-SIG-121-002
		30/Ago/2023 10:59:50
		Versión 20

• OBJETIVO PROCEDIMIENTO

Determinar y aplicar los criterios para identificar y controlar las salidas no conformes de los procesos de la Supervigilancia , con el fin de evitar su uso o entrega no intencionada a los clientes externos e internos y tomar las acciones necesarias que minimicen la frecuencia de ocurrencia.

• ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos de la Supervigilancia que emiten actos administrativos con decisión de fondo y contempla desde la definición de las salidas no conformes, su registro e identificación de acciones y termina con la ejecución y seguimiento de las mismas para su tratamiento.

• CONDICIONES GENERALES

1. Las salidas no conformes pueden detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final de él, dependiendo de la naturaleza del mismo
2. Los medios a traves de los que se detectarán e identificarán las salidas no conformes son:
Por peticiones relacionadas con la corrección de actos administrativos.
Por los resultados de las autoevaluaciones
Por los resultados de las auditorías internas y externas de calidad
Por los resultados de indicadores que demuestren bajo rendimiento de los procesos del Sistema Integrado de Gestión
Por los resultados de los reportes y seguimientos
Por los resultados de la revisión por la Dirección
3. Las fuentes de las 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
4. Se considera salida no conforme a todo producto o servicio que esté incumpliendo con alguno de los siguientes requisitos y/o que afecte al ciudadano que interactúa con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
Requisitos necesidades y expectativas del cliente: Veracidad, oportunidad, completitud, decisiones de fondo acertadas. (Ver caracterización de usuarios)
Requisitos legales: El incumplimiento de la normatividad vigente
Requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015:
Requisitos organizacionales: Confiable, viable, oportuno, legal, preciso, útil, completo, accesible, idóneo y pertinente.
5. Las salidas de los procesos misionales y de la Oficina Asesora Jurídica, serán identificadas por cualquier proceso de la Supervigilancia cuando la información registrada en los actos administrativos expedidos no de cumplimiento a uno o más de los requisitos expresados anteriormente. No obstante, errores en los siguientes campos de los actos administrativos (radicado, código de barras, datos de notificación, nombre de la persona a notificar (jurídica y/o natural), Nit. o Número de cédula de la persona a notificar, dirección de envío de la notificación, firma de quien emite el acto administrativo, fecha de la firma del acto administrativo), son considerados como salidas no conformes, las cuales serán identificadas por el proceso Gestión del Servicio, pero su tratamiento corresponderá a las dependencias generadoras del documento.
6. Cuando la salida no confirme ha sido detectada por un usuario externo, se considera una queja y se gestiona de acuerdo con lo establecido por el procedimiento de PQRSD Atención al ciudadano (PRO-GSP-370-003).
7. Para establecer los controles y responsables de las salidas no conformes se utilizará el formato Control de Salidas no conformes (FOR-SIG-121-011).

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Identificar Salida No Conforme	Los procesos que emiten actos administrativos con decisiones de fondo para los vigilados, identifican mensualmente sus Salidas No Conformes, mediante la validación de que los actos administrativos emitidos dan cumplimiento a los requisitos mencionados en las condiciones generales del presente documento. En caso de confirmar que uno o mas actos administrativos no cumplen en su totalidad los requisitos, pasa a la actividad N° 2.	Responsables de procesos Supervigilancia que emiten actos administrativos con decisiones de fondo	Actos administrativos, circulares (Trazabilidad Gestor Documental)
2	Registrar la Salida No Conforme	Diligenciar el Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 la identificación (Columnas A hasta F) y el respectivo tratamiento (Columnas G hasta J) y remitirlo mediante correo electrónico mensualmente a la Oficina Asesora de	Responsables de procesos Supervigilancia que emiten actos	Correo electrónico institucional Formato Control de Salidas No

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

			PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES	PRO-SIG-121-002 30/Ago/2023 10:59:50 Versión 20
		Planeación. Para determinar el tratamiento se dará a las Salidas No Conformes, de los cuales se mencionan a continuación: 1. Corrección: Acción realizada por el proceso generador del acto administrativo para hacer que de cumplimiento al requisito identificado como incumplido. Esta acción se toma antes de enviar el acto administrativo para notificación. 2. Separación, Contención, Devolución: Acción tomada por el proceso gestión del servicio (notificación) una vez se detecta algun error en el acto administrativo ya firmado. Esta acción se toma antes de notificar al vigilado / ciudadano. 3. Información al Cliente: Acción tomada por el proceso gestión del servicio en cuanto se detecta un acto administrativo firmado y notificado con errores. Esta acción se toma cuando el acto administrativo ya ha sido notificado al vigilado / ciudadano. Nota 1: Para las Salidas No conformes repetitivas, el proceso generador de la Salida No Conforme debe aplicar el procedimiento de mejora continua PRO-SIG-121-004, para evitar su recurrencia. Nota 2: El proceso generador de la Salida No Conforme es responsable de guardar la evidencia del tratamiento aplicado a la Salida No Conforme.	administrativos con decisiones de fondo Coordinador(a) Grupo de Atención al usuario	Conformes FOR-SIG-121-011 Evidencia del tratamiento
3	Monitorear el Tratamiento de la Salida No Conforme	Monitorear de manera continua el tratamiento dado a las salidas no conformes para subsanar la no conformidad. Si las acciones tomadas fueron eficaces, la Salida No conforme corregida se somete a una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos, dejando registro en el Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011.	Líder del proceso Responsable	Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 Trazabilidad Gestor Documental
4	Realizar seguimiento al tratamiento de las salidas no conformes	Solicitar a los procesos de manera mensual el Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 que incluya el tratamiento dado a las salidas no conformes, consolidando las evidencias respectivas.	Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico de solicitud Listados de asistencia FOR-GTH-310-001
5	Remitir mensualmente consolidado de Salidas No Conformes	De ser necesario realizar mesas de trabajo con los procesos a fin de validar y completar el tratamiento dado a las salidas no conformes.	Responsables de procesos Supervigilancia que emiten actos administrativos con decisiones de fondo	Correo Electrónico Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011
6	Remitir mensualmente a la Oficina Asesora de Planeación el consolidado de las Salidas No Conformes y su respectivo tratamiento.	Con el reporte de las Salidas No Conformes, se evalúa y se analiza la información allegada por los procesos y proyecta mensualmente memorando con el informe y recomendaciones que haya a lugar para la mejora.	Oficina Asesora de Planeación	Formato Control de Salidas No Conformes FOR-SIG-121-011 Informe trimestral
7	Emitir informe trimestral con el análisis de los registros de 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 el caso en que las Salidas No Conformes sean recurrentes. Se activa Procedimiento de Mejora Continua.PRO-SIG-121-004 de ser necesario.	Líder del proceso Responsable	Soprotres Mesas de Trabajo Plan de mejora generado
8	Formular Acciones de Mejora para las Salidas No Conformes	Con los insumos de la gestión adelantada por lo procesos reponsables de las Salidas no Conformes, se consolida para el Informe de Revisión por la Dirección teniendo en cuenta lo indicado en el Manual de calidad MAN-SIG-121- 010.	Oficina Asesora de Planeación	Informe de Revisión por la Dirección
	Revisión por la Dirección	Fin de Procedimiento.		

• NORMATIVIDAD

- Decreto 1499 de Septiembre de 2017
- Decreto 1083 de 2015
- Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015

• GLOSARIO

- Acción de mejora : Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- Vigilado / Ciudadana: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona o requerido por ella
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

	PROCEDIMIENTO CONTROL SALIDAS NO CONFORMES	PRO-SIG-121-002
		30/Ago/2023 10:59:50
		Versión 20

- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (salida).
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
- Requisito: Necesidad o expectativa del ciudadano frente a la prestación del servicio o la entrega de los productos/ servicios a cargo de la entidad
- Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- Salida no conforme - SNC: Acto administrativo, que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Se puede detectar en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito.)

• 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	Jenny Andrea Díaz Criollo	Profesional de Defensa	Oficina Asesora de Planeación
REVISÓ	Diana Marcela Medina Saavedra	Profesional de Defensa	Oficina Asesora de Planeación
APROBÓ	Malcolm Cuero Guarín	Jefe de Oficina	Oficina Asesora de Planeación

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