

	PROCESO MEJORA CONTINUA	Código: FGN-SP01-P-03
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 03 Página: 1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que se deben aplicar para la identificación, tratamiento y control de las salidas no conformes de los procesos misionales de la entidad, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de prevenir su uso o entrega involuntaria.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos y subprocesos misionales definidos en el SGI. Se excluyen las actividades realizadas en el marco de las normas NTC-ISO/IEC 17025 y 17020 quienes aplicarán su propio procedimiento.

Se inicia con la identificación, documentación y control de las Salidas y Servicios No Conformes y finaliza con la realización de acciones que permitan la liberación del servicio misional conforme a los criterios de aceptación.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

ACCIÓN CORRECTIVA: “Acción para eliminar la causa de una **no conformidad** y evitar que vuelva a ocurrir.

Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 a la entrada. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra”.¹

CONFORMIDAD: “Cumplimiento de un requisito”.²

CORRECCIÓN: “Acción para eliminar una **no conformidad** detectada.

Nota 1 a la entrada: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una **acción correctiva**.

Nota 2 a la entrada: Una corrección puede ser, por ejemplo, un **reproceso** o una **reclasificación**”.³

¹ Norma ISO 9000:2015.

² Ibidem

³ Norma ISO 9000:2015.

	PROCESO MEJORA CONTINUA	Código: FGN-SP01-P-03
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 03 Página: 2 de 8

DESEMPEÑO: “Resultado medible”⁴.

ESPECIFICACIÓN: “Documento que establece requisitos”⁵.

Nota 1 una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de ensayo/prueba), o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

NO CONFORMIDAD: “Incumplimiento de un requisito”⁶.

MEJORA: “Actividad para mejorar el desempeño”⁷.

LIBERACIÓN: “Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente”⁸.

SALIDA: “Resultado de un proceso”⁹. Para el SGI este término hará referencia a las diferentes “salidas” definidas en las caracterizaciones de los procesos o subprocesos. Incluye los productos, servicios, inspecciones, calibraciones o ensayos.

“Nota 1 a la entrada: Que una organización (3.2.1) sea un producto (3.7.6) o un servicio (3.7.7) depende de la preponderancia de las características (3.10.1) involucradas, por ejemplo, una pintura que se vende en una galería es un producto mientras que el suministro de una pintura encargada es un servicio, una hamburguesa comprada en una tienda minorista es un producto mientras que una hamburguesa recibida, ordenada y servida en un restaurante es parte de un servicio”¹⁰.

PRODUCTO: “Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente”¹¹.

SALIDA NO CONFORME: Se refiere a aquellas salidas que no sean conformes con sus requisitos. En adelante se describirá como SNC.

REPROCESO: “Acción tomada sobre un producto (3.7.6) o servicio (3.7.7) no

⁴ Ibidem

⁵ Ibidem

⁶ Ibidem

⁷ Ibidem

⁸ Ibidem

⁹ Ibidem

¹⁰ Ibidem

¹¹ Ibidem

	PROCESO MEJORA CONTINUA	Código: FGN-SP01-P-03
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 03 Página: 3 de 8

conforme (3.6.9) para hacerlo conforme con los requisitos (3.6.4)”¹².

REQUISITO: “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 a la entrada: “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada.

Nota 3 a la entrada: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente, requisito de la calidad.

Nota 4 a la entrada: Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia organización.

Nota 5 a la entrada: Para lograr una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada ni generalmente implícita, ni es obligatoria”¹³.

VERIFICACIÓN: “Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados” ¹⁴.

PORCENTAJE DE TOLERANCIA SNC: La tolerancia corresponde a un porcentaje máximo razonable, definido por el proceso o subproceso, en relación con la totalidad de salidas generadas, el cual una vez superado requiere establecer una acción correctiva, siguiendo los lineamientos del Procedimiento de Acciones de Mejora.

La “tolerancia” no se debe interpretar como la aceptación de una salida que no cumple con los requisitos ni hace referencia a permitir el error.

¹² Ibidem

¹³ Norma ISO 9000:2015.

¹⁴ Ibidem

	PROCESO MEJORA CONTINUA	Código: FGN-SP01-P-03
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 03 Página: 4 de 8

4. MARCO LEGAL O NORMATIVO/ DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 2015-09-23. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
2. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
3. GTC-ISO/TS9002. Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015. 2017-04-19.

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar las salidas no conformes. Siguiendo las indicaciones definidas en el FORMATO MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F-11 se determinan los productos o servicios generados junto con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los de la organización, implícitos y los del cliente. Con la información definida en el formato se podrá establecer la(s) salida(s) no conforme(s) y se caracteriza cada una de ellas, su tratamiento (corrección), responsables, su verificación y control. Adicionalmente, en la definición de las SNC deberá definirse el porcentaje de Tolerancia para cada trimestre, frente al cual se podrán realizar los análisis periódicos y tomar las decisiones que corresponda. Para la definición del porcentaje de tolerancia de las SNC se podrán tener en cuenta datos históricos, niveles de error promedio, porcentajes de SNC de periodos anteriores sobre el total de salidas generadas en el mismo periodo, metas establecidas, criterio del líder apoyado en sus asesores, coordinadores o servidores expertos en los servicios o productos frente al impacto del cumplimiento de los requisitos establecidos para estos y de la satisfacción de sus usuarios.	Líder o responsable de proceso o subproceso o Arquitectos de Transformación	FORMATO MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F-14
2	Aprobar las SNC y solicitar la publicación. Revisar la Matriz de SNC propuesta, en caso de no ser aprobado se solicitará el ajuste a quien corresponda. Una vez revisado y aprobado, se remite el "Formato de Solicitud de Cambios de la Información Documentada del SGI" y sus documentos anexos al correo electrónico documentos.sgi@fiscalia.gov.co.	Líder de Proceso o Subproceso	Correo electrónico y Formato de Solicitud de Cambios de la Información Documentada del SGI con sus anexos
3	Socializar la Matriz de SNC La socialización de las SNC estará dirigida a todos los servidores de cada proceso o subproceso misional con el fin de que se promueva su conocimiento, aplicación y apropiación. La socialización debe incluir a los servidores responsables de registrar, implementar las correcciones, realizar la verificación/liberación de las SNC, realizar la consolidación, el análisis y el reporte trimestral correspondiente.	Arquitectos de transformación del SGI del proceso o subproceso	FORMATO MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F-14

	PROCESO MEJORA CONTINUA	Código: FGN-SP01-P-03
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 03 Página: 5 de 8

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Registrar y dar tratamiento a las SNC del proceso o subproceso En el desarrollo de las actividades del proceso, la ejecución de sus respectivos controles o la recepción de PQRS se podrá evidenciar la detección de un servicio no conforme, en cuyo caso deberá dejarse el registro en el FORMATO REGISTRO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F-11. Cada servicio no conforme deberá seguir el tratamiento definido (corrección) que incluye la posterior verificación y autorización para proseguir con la entrega o liberación del producto o servicio identificado y tratado. Si en la verificación y seguimiento de las acciones se detecta que no han sido eficaces, se solicitará nuevamente al responsable de la ejecución de la actividad para que aplique nuevamente la corrección a que haya lugar, verificando la nueva acción hasta tanto pueda ser conforme y se pueda liberar. Los registros de reporte deben ser remitidos, vía correo electrónico trimestralmente, al Arquitecto de Transformación del Nivel Central para su consolidación de acuerdo con los lineamientos que cada líder de Proceso o Subproceso determine.	Servidores / Responsables de SNC	FORMATO REGISTRO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F- 11
5	Consolidar las SNC trimestralmente y realizar análisis El arquitecto de transformación del proceso o subproceso realizará seguimiento trimestral al registro y tratamiento del servicio no conforme consolidando la totalidad de los reportes recibidos durante el periodo en el FORMATO REPORTE DE CONSOLIDACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F-12. Para el análisis deberá consolidar el total de salidas del proceso en el periodo y contrastar con el total de salidas no conformes que fueron reportadas en el mismo periodo. En los casos en donde el porcentaje de no conformes supere el nivel de tolerancia definido para el las SNC objeto de análisis, deberá realizar una acción correctiva, siguiendo los lineamientos definidos en el Procedimiento de Acciones de Mejora. Una vez consolidado el reporte se solicita el envío del Reporte, por parte del líder del proceso o subproceso, al Proceso de Mejora Continua. Nota. Los Arquitectos de Transformación del Nivel Seccional deberán consolidar, verificar las correcciones a que haya lugar y enviar el reporte de forma oportuna. Apoyarán a los Arquitectos de Transformación del Nivel Central en la elaboración de las acciones de mejora cuando corresponda.	Arquitectos de transformación del SGI del proceso o subproceso	FORMATO REPORTE DE CONSOLIDACI ÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F- 12
6	Enviar informe consolidado SNC al Proceso Mejora Continua Remitir en los meses de abril, Julio, octubre y enero la matriz consolidada del servicio no conforme del proceso o subproceso al correo electrónico documentos.sgi@fiscalia.gov.co por parte del líder del proceso o subproceso.	Líder de Proceso o Subproceso	Correo electrónico FORMATO REPORTE DE CONSOLIDACI ÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F- 12
7	Monitoreo de Salidas No Conformes A partir de los informes recibidos de los procesos y subprocesos misionales se realizará el monitoreo trimestral al estado de las salidas no conformes y en caso de considerarse necesario se generará observaciones de mejora o se informará a la Alta Dirección.	Gestores de Procesos	Acta

	PROCESO MEJORA CONTINUA	Código: FGN-SP01-P-03
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 03 Página: 6 de 8

6. PUNTOS DE CONTROL

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
2. Aprobar las SNC y solicitar la publicación	Posibilidad de omitir o no identificar adecuadamente el servicio y sus características de calidad para su conformidad	Líder de Proceso o Subproceso	Correo electrónico y Formato de Solicitud de Cambios de la Información Documentada del SGI con sus anexos
4. Registrar y dar tratamiento a las SNC del proceso o subproceso	Posibilidad de que sean liberados o entregados productos no conformes Posibilidad de afectar la satisfacción del usuario	Servidores / Responsables del SNC	FORMATO REGISTRO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F-11
5. Consolidar las SNC trimestralmente y realizar análisis	Posibilidad de que una vez superados los niveles de tolerancia no se establezcan acciones de mejora Posibilidad de no tomar acciones frente al cumplimiento de los requisitos de los servicios	Arquitectos de transformación del SGI del proceso o subproceso	FORMATO REPORTE DE CONSOLIDACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES FGN-SP01-F-12
7. Monitoreo de Salidas No Conformes	Posibilidad de que una vez superados los niveles de tolerancia no se establezcan acciones de mejora Posibilidad de no tomar acciones frente al cumplimiento de los requisitos de los servicios desde la alta dirección	Gestores de Procesos	Acta

7. ASPECTOS GENERALES

- Se necesita identificar previamente los servicios (finales) de cada proceso o subproceso y sus requisitos o características de calidad, y con base en ello se podrá realizar la identificación y características del no conforme.
- A cada salida no conforme identificada se deberá aplicar el tratamiento (corrección) definido. Esta salida se reportará, incluyendo el tratamiento que se le aplicó, para el adecuado control del proceso o subproceso.
- Las Salidas No Conformes establecidas podrán ser identificadas por cualquier servidor de la entidad en el desarrollo de sus actividades y le corresponderá reportarlo a su arquitecto de transformación para su tratamiento, de acuerdo con lo definido por cada proceso o subproceso misional.
- La numeración de las SNC se mantendrá con un consecutivo ascendente iniciando en 1 (a partir de la primera actualización de las SNC de cara a la entrada en vigencia de este procedimiento) y se mantendrá el consecutivo. Lo anterior para que cuando se incluya una nueva SNC se conserve la identificación única, facilitando la trazabilidad.

	PROCESO MEJORA CONTINUA	Código: FGN-SP01-P-03
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 03 Página: 7 de 8

- Para quienes implementan las normas NTC-ISO/IEC 17025 y 17020 de acreditación, deberán tener en cuenta las directrices enmarcadas en el Procedimiento control trabajo no conforme FGN-MS02-P-05.
- Cada vez que los servicios o sus requisitos cambien, el líder de proceso o subproceso deberá realizar la revisión y actualización de las SNC y solicitar la publicación de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Creación, Actualización y Control de la Información Documentada del SGI.

8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Arquitectos de Transformación procesos misionales Gestores de procesos

Aprobó: Gladys Eugenia Zambrano Arciniegas, Directora de Planeación y Desarrollo

9. ANEXOS

	PROCESO MEJORA CONTINUA	Código: FGN-SP01-P-03
	PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 03 Página: 8 de 8

ANEXO 1. FLUJOGRAMA

