

PROCEDIMIENTO

Control de Salidas

No Conformes

CSC-DE-PR-03

Versión 07

Septiembre 11 de 2023

	Proceso Estratégico Direccionamiento Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 2 de 10

1. OBJETIVO:

Establecer metodología para asegurar que los servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos, se identifican, controlan para prevenir y darle un tratamiento oportuno y adecuado.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la identificación del servicio o las salidas no conformes de los procesos y finaliza con la implementación de acciones de mejora cuando sea necesario.

Aplica a todos a los procesos misionales, Atención al Cliente, Crédito y Cartera y Bienestar. Aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la prestación del servicio.

3. SOPORTE LEGAL:

ISO 9001:2015 norma estándar del sistema de gestión de calidad.

4. RESPONSABLE:

- ✓ **Asesor de Gerencia:** responsable de la correcta difusión y aplicación del presente procedimiento, brinda orientación en la aplicación de la metodología de servicio no conforme y realiza seguimiento, así mismo realiza la retroalimentación pertinente resultado del ejercicio del monitoreo, consolida analiza y presenta informe para la revisión por dirección.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
Sede Administrativa.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
Facebook: /Corporación Social de Cundinamarca
Twitter: @csc_corsocun www.csc.gov.co

 	Proceso Estratégico Direccionamiento Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 3 de 10

- ✓ **Líderes de los Procesos:** son los responsables de la verificación del tratamiento y tomar las acciones necesarias cuando no se cumple las acciones establecidas, así mismo realizar el respectivo seguimiento a las mismas.
- ✓ **Servidor público o contratista:** Identificar las no conformidades, realizar registro de los avances y hacer seguimiento según asignación de actividades.
- ✓ **Profesional Dependencia Asignado:** Recopilar la información en el proceso, realiza seguimiento a las no conformidades y comunica las alertas al líder del proceso, frente a las observaciones que se presente durante la ejecución del plan de tratamiento.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada en una situación no deseable, con el fin de evitar que vuelva a ocurrir.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos específicos. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad a, en conjunto con, o después de una acción correctiva.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
 /Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

 	Proceso Estratégico Direccionamiento Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 4 de 10

Grupo de Trabajo: Hace relación a las personas que intervienen en el proceso en el cual se ha identificado la no conformidad potencial.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Producto o Servicio: Resultado de un proceso.

Reclasificación: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme con los requisitos especificados.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Separación: Segregar para saber si se devuelve o se corrige

SGC: Sistema de gestión de la calidad

SNC: Salida No Conforme

Verificación: proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.

6. CONDICIONES DE GENERALES

- ✓ La no conformidad se puede identificar en cualquiera de las etapas antes, durante o después de la entrega al usuario final del servicio, según criterios establecidos en los procesos.
- ✓ El tratamiento o corrección de las salidas no conformes está a cargo de los responsables de los procesos misionales, si se considera necesaria la participación de otros procesos involucradas en el mismo, se dejará manifestado en el registro de la SNC).



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
 /Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

 	Proceso Estratégico Direccionamiento Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 5 de 10

- ✓ El tratamiento de las salidas no conformes se realiza de según fechas establecidas en el plan de tratamiento.
- ✓ Los registros de las salidas no conformes estarán publicados en la ruta de la calidad para su seguimiento y consulta. Así mismo contar con la trazabilidad de los mismos
- ✓ Se genera una acción correctiva en los siguientes casos:
 - Cuando la identificación servicio no conforme genera un impacto (*cuando afecta requisitos internos, normativos*).
 - Recurrencia de la SNC por la misma naturaleza del no conforme.
 - Cuando el tratamiento no fue eficaz.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
A. IDENTIFICACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
1	Los funcionarios o contratistas pertenecientes a las Subgerencias que tienen a cargo los procesos Misionales de la Entidad, a través de los diferentes mecanismos de seguimiento y control en cualquier etapa del proceso; pueden evidenciar situaciones que afectan el desarrollo del proceso, así como identificar no conformidad según naturaleza e informar al líder de proceso para su aprobación, las mas usuales son la identificación de las SNC en tres diferentes fuentes: ✓ Quejas de los clientes. ✓ Auditorias internas ✓ Retroalimentación del personal	Todos los procesos	Líderes de Procesos	Correo electrónico



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
 f /Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

 	Proceso Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 6 de 10

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
2	Registrar los antecedentes y causas de la no conformidad.	Todos los procesos	Responsables del proceso	Formato CSC-DE-FR-04 Reporte de salidas no conformes
3	Evaluar el impacto de la no conformidad en el servicio y en los clientes, dependiendo de la naturaleza y la gravedad de la no conformidad dar tratamiento: a. Corrección. b. Suspensión de provisión del servicio. c. Informar al cliente. d. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	Todos los procesos	Responsables del proceso	Formato CSC-DE-FR-04 Reporte de salidas no conformes
B. EVALUACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD				
4	Determinar la causa raíz de la no conformidad, esta actividad se puede realizar aplicando cualquier metodología. Anexo 1	Todos los procesos	Responsables del proceso	Formato CSC-DE-FR-04 Reporte de salidas no conformes
5	Generar las acciones correctivas necesarias si las salidas no conformes exceden el número de veces permitido o si su ocurrencia genera impacto importante en la entidad.	Gerencia General	Gerente General y/o Asesor de Gerencia	Formato CSC-DE-FR-04 Reporte de salidas no conformes
6	Se realiza un seguimiento para asegurar que las acciones correctivas hayan sido efectivas y hayan abordado la no conformidad de manera adecuada.	Gerencia General	Gerente General y/o Asesor de Gerencia	Formato CSC-DE-FR-04 Reporte de salidas no conformes



 	Proceso Estratégico Direccionamiento Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 7 de 10

8. CONTROL DE CAMBIOS

RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Ajuste en el producto No conforme y tratamiento.	Rosa María Sarmiento	29/07/2011	1
Cambio de codificación por anulación de proceso de ahorros.	Orlando Díaz	08/10/2015	2
Actualización de logo de la entidad	Jimmy Munévar	15/06/2016	3
Ajuste de actividades y responsables, cambio código	Liliana Chaparro	07/03/2017	4
Cambio del nombre ajustado a la norma, inclusión de actividades de consolidación, cambio de responsables de las actividades, cambio de nombre de los registros.	Milvia Santos Liliana Chaparro	14/08/2017	5
Incluir Flujograma	Ángela Viviana Rojas Lara	16/04/2020	6
Revisión del procedimiento y actualización del formato. No requiere cambio de versión	Alejandra Vargas Omar Díaz	29/07/2022	6
Se realiza actualización al formato del procedimiento y como estrategia de mejoramiento continuo por parte de la oficina de Planeación y se realizan los siguientes ajustes: ** Se ajusto el alcance, términos, definiciones, actividades y responsables del procedimiento. ** Se modifico el objetivo y el Desarrollo de las actividades. ** Se ajustó el encabezado incluyendo nombre del proceso. ** Se ajustó el objetivo y alcance del procedimiento alineándolo con las actividades ejecutadas Se mejoró la redacción en todo el documento.	Margarita Rosa Galeano Ortiz Lizeth Paola Combariza Quintero	11/09/2023	7

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ CSC-DE-FR-04 Reporte de salidas no conformes
- ✓ CSC-GM-FR-05 Acción correctiva



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
Sede Administrativa.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
 /Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

 	Proceso Estratégico Direccionamiento Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 8 de 10

10. APROBACION

Elaboró	Revisó y Ajusto	Aprobó
Lizeth Paola Combariza Quintero Contratista apoyo de Calidad Elaboró	Margarita Rosa Galeano Ortiz Asesor de Gerencia Revisó	Camila Andrea Velásquez B. Presidente Comité Aprobó Acta de Comité N° 006 de 2023 Comité Institucional de Gestión y Desempeño Revisó
Fecha: Agosto 01 de 2023	Fecha: Agosto 10 de 2023	Fecha: Septiembre 11 de 2023



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
Sede Administrativa.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
 /Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

 	Proceso Estratégico Direccionamiento Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 9 de 10

ANEXO 1

Metodologías para el análisis de causa:

Diagrama de Ishikawa (también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama de causa y efecto): Es una herramienta gráfica que ayuda a identificar todas las posibles causas de un problema al desglosarlo en diferentes categorías, como personas, procesos, materiales, máquinas y entorno. Es útil para visualizar y organizar ideas durante sesiones de lluvia de ideas (brainstorming) y permite determinar las causas raíces más probables.

- Identificar el problema específico que se desea analizar.
- Crear el diagrama de espina de pescado (Diagrama de Ishikawa) en una pizarra o utilizando herramientas gráficas.
- Establecer las categorías principales para el análisis, como personas, procesos, materiales, máquinas y entorno.
- Realizar una sesión de lluvia de ideas con un equipo para identificar todas las posibles causas del problema en cada categoría.
- Analizar las causas identificadas y determinar cuáles son las más probables o las que tienen mayor impacto en el problema.
- Priorizar las causas más importantes y comenzar a buscar soluciones para abordarlas.

5 Porqués: Esta técnica implica hacerse la pregunta "¿por qué?" repetidamente, aproximadamente cinco veces, para profundizar en las capas de causas y llegar a la causa raíz subyacente. Es una metodología simple pero efectiva para encontrar la causa raíz detrás de un problema.

- Identificar el problema específico que se desea analizar.
- Hacer la pregunta "¿Por qué ocurrió el problema?" y anotar la respuesta.
- Repetir la pregunta "¿Por qué?" aproximadamente cinco veces, cada vez cuestionando la respuesta anterior para llegar a una causa raíz más profunda.
- Analizar las respuestas para determinar la causa raíz subyacente.
- Desarrollar acciones correctivas basadas en la causa raíz identificada.

Análisis de Pareto: Esta técnica se basa en el principio de que el 80% de los problemas suelen ser causados por el 20% de las causas. Mediante un gráfico de Pareto, se priorizan las causas más significativas, lo que permite enfocar los esfuerzos en abordar los problemas más críticos.

- Identificar el conjunto de datos que contiene información sobre los problemas y sus causas.
- Clasificar las causas por su frecuencia o impacto en el problema.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
 /Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

 	Proceso Estratégico Direccionamiento Estratégico	Código: CSC-DE-PR-03
		Versión: 07
	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	Fecha: Septiembre 11 de 2023
		Página: 10 de 10

- c. Representar gráficamente las causas en un gráfico de barras en orden descendente de frecuencia o impacto.
- d. Analizar el gráfico para identificar el grupo de causas más significativas que representa el 80% de los problemas.
- e. Priorizar las causas más importantes para abordarlas primero.

COPIA CONTROLADA



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
Sede Administrativa.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
 /Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co