

1. OBJETIVO:

Definir los parámetros para identificar, controlar y dar tratamiento a las salidas que no sean conformes con los requisitos establecidos, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional al cliente interno o externo de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de las salidas no conformes de los procesos misionales, hasta el control y seguimiento generado por el mismo.

3. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito

CORRECCION: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

LIBERACION: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

PRODUCTO O SERVICIO: Resultado de un proceso

RECLASIFICACION: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales

REPARACION: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

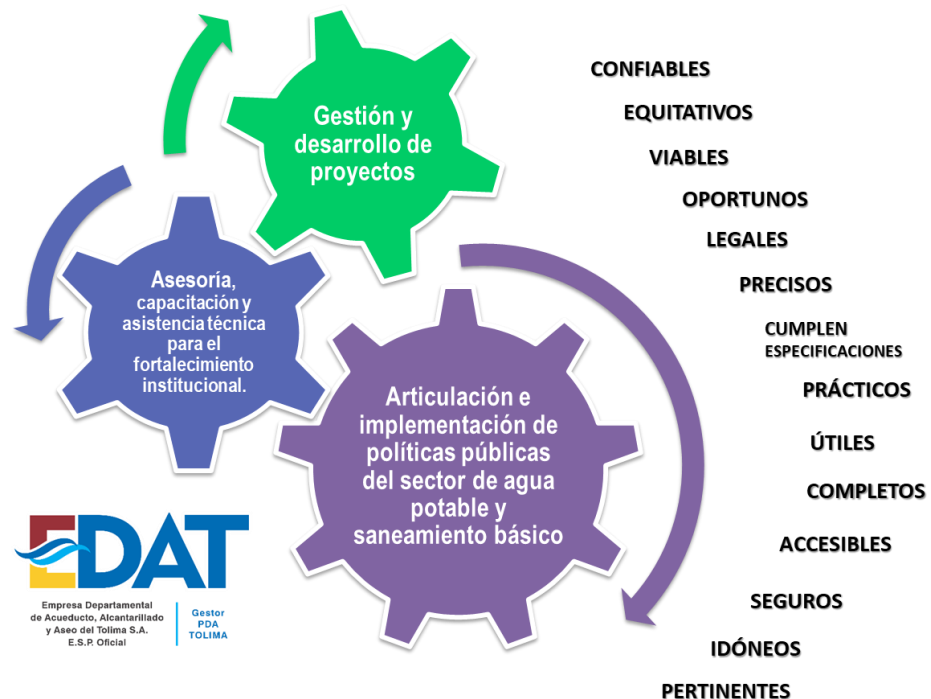
REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

REVISION: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

4. CONDICIONES GENERALES

El Control de Salidas No conformes está orientado a detectar el incumplimiento de los requisitos establecidos en los servicios ofrecidos por la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.



Nuestros Servicios

Servicios de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.

Los medios utilizados para detectar las salidas no conformes que permitirá llevar a cabo acciones correctivas son, entre otros:

- Problemas repetitivos de servicio no conforme.
- Mediciones que demuestren que los procesos del Sistema Integrado de Gestión han estado a punto de salirse de control.
- Resultados de Auditorías internas o externas de calidad.

Este documento es propiedad de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

- Resultados del análisis de datos.
- Resultados de las revisiones por la dirección.
- Resultados de auto evaluaciones.

Las acciones correctivas que se tomen, deberán incluir la secuencia de actividades, fechas de cumplimiento, el responsable de ejecución y deberán registrarse en el formato Acciones Correctivas y de Mejora, junto con el resultado del seguimiento de dichas acciones.

Cuando la salida no conforme ha sido liberada y es detectada por el cliente externo, se considera una queja y se gestiona de acuerdo con lo establecido por el procedimiento Atención de PQRS.

IDENTIFICAR LAS SALIDAS NO CONFORMES

Las salidas no conformes se identifican a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del usuario. Este puede presentarse antes o en la prestación del servicio.

La identificación debe incluir la definición de la solución, la cual puede estar orientada a la aplicación de una acción inmediata (corrección), concesión (con la autorización para entregar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos), reproceso o reparación.

Las fuentes de 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

Para establecer los controles y responsables de las salidas no conformes se utilizará el formato SIG-FOR-003 Identificación de Salidas no conformes.

TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Las salidas no conformes que se detecten, deben ser tratadas por los integrantes del proceso y registrarlo en el formato SIG-FOR-004 Tratamiento de Salidas No Conformes.

El tratamiento puede ser con la aplicación de una acción inmediata (corrección), concesión (con la autorización para entregar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos), reproceso o reparación así mismo, se debe indicar la fecha y los responsables del tratamiento, la verificación y las evidencias.

Los integrantes del proceso analizarán si se requiere tomar una acción correctiva, de acuerdo a la repetición del producto y/o servicio no conforme.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Determinar las posibles Salidas No Conformes, mediante comparación del producto final con las características o requisitos CLIO (Cliente, Legales, ISO y Organización) para el mismo.</p> <p>Las posibles Salidas no conformes, así como los controles a aplicar y los responsables, se describen en el formato de identificación de Salidas No conformes.</p>	Responsables de procesos	Identificación de Servicio/Producto No Conforme SIG-FOR-003
<p>Identificar y registrar las salidas no conformes en el desarrollo del proceso misional.</p> <p>Se informa al responsable del proceso y se registra en el formato Tratamiento de Salidas No conformes.</p>	Servidor público que detecta la Salida no conforme	Tratamiento de Salidas No conformes. SIG-FOR-004
<p>Aplicar el tratamiento o corrección inmediata de acuerdo con los estipulado en el formato Matriz de identificación de Salidas No conformes y se registra en el formato</p>	Servidor público que detecta la Salida no conforme	Tratamiento de Salidas No conformes. SIG-FOR-004.

*Este documento es propiedad de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Tratamiento de producto/servicio no conforme.</p> <p>Si la Salida No conforme detectada no se encuentra establecido en la de identificación de Salidas No conformes, se informa al responsable del proceso para su actualización.</p> <p>Para las Salidas No conformes repetitivas, se debe aplicar el procedimiento de acciones correctivas y de mejora, para evitar su recurrencia.</p>		
<p>Verificar y hacer seguimiento a las medidas tomadas para eliminar la no conformidad.</p> <p>Si las acciones tomadas fueron eficaces, la Salida No conforme corregida se somete a una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.</p>	Responsables de los procesos misionales	Tratamiento de Salidas No conformes. SIG-FOR-004.

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2021-07-21	Creación del procedimiento	01