

	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código: P-MC-02</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Aprobación: 26/09/2022</b>

COPIA CONTROLADA

## Objetivo

Determinar y aplicar los criterios para identificar, controlar y dar tratamiento a las salidas no conformes en INDEPORTES ANTIOQUIA, estableciendo las acciones necesarias, responsables, métodos y tiempos durante el desarrollo de la salida, conforme a los requisitos establecidos para los procesos misionales.


## Alcance

Inicia con identificación de las salidas (productos y/o servicios) no conformes durante o después de la entrega de los productos o de la provisión de los servicios de tipo Misional, continua con el registro, tratamiento y seguimiento de los mismos y finaliza con la realización de acciones que permitan la liberación del producto conforme a los requisitos establecidos.

## Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Identificación de los requisitos por producto y servicio.	Se debe identificar el requisito de cada uno de los productos contemplados en la caracterización del proceso.  Esta información se debe registrar en el formato F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes.	Líder o gestor del proceso	Requisitos por producto identificados  Formato F-MC-32
2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Determinar si los productos y servicios cumplen los requisitos, seleccionar la opción:  <b>SI</b> se debe describir la Conformidad del Producto y no continúa diligenciando las demás variables de la matriz.  <b>NO</b> se debe identificar los criterios de calidad que no se cumplieron, los cuales se establecen de acuerdo con las especificaciones legales, técnicas, de contenido y de oportunidad, a continuación, se	Líder o gestor del proceso	Criterios de calidad para los productos y servicios que no cumplen los requisitos  Formato F-MC-32

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>describen cada una:</p> <p><b>Especificaciones Legales:</b> leyes, decretos, reglamentos o códigos que definen los trámites o dan condiciones de cómo debe ofrecerse un determinado producto.</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b> Consideraciones que se deben tener en cuenta para la adecuada realización de la salida.</p> <p><b>Especificaciones de Contenido:</b> con redacción clara y coherente, en los formatos oficiales establecidos por la entidad, en lenguaje apropiado, radicado conforme a los lineamientos establecidos en el sistema.</p> <p><b>Oportunidad:</b> Cumplimiento del tiempo establecido en las diferentes actividades que se deben realizar para la entrega de la salida.</p> <p>Esta información se debe registrar en el formato F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes.</p>		
3.	Identificación de la salida no conforme	Se debe Verificar el cumplimiento de los requisitos frente a los criterios de aceptación definidos para cada producto y/o servicio, con el objeto de evidenciar situaciones que afectan el desarrollo del proceso.	Líder o gestor del proceso	Salidas no conformes identificadas
4.	Registrar la salida no conforme	Una vez revisados y determinado su incumplimiento, se procede a relacionar las salidas no conformes con su respectiva descripción detallando el incumplimiento que se presentó en los requisitos asociados al producto o servicio, causa y fecha		


	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código: P-MC-02</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Aprobación: 26/09/2022</b>

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>de presentación.</p> <p>Toda inconsistencia con los requisitos previamente definidos se registra en el formato F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes, con el fin de generar evidencia del control que se lleva a cabo en los procesos misionales.</p>	Líder o gestor del proceso	Formato F-MC-32
5.	Definir el tratamiento de la salida no conforme	<p>Una vez detectada la salida no conforme registrada en el formato F-MC-32 en el matriz de planificación y control de salidas no conformes, el líder o gestor del proceso debe definir el tratamiento a seguir con base en su efecto en la conformidad del producto y/o servicio y verificar que retome las características que lo convierten en una salida conforme.</p> <p>El tratamiento debe ser elegido teniendo en cuenta los establecidos en la norma ISO 9001:2015, numeral 8.7.1. se tratarán las salidas no conformes de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corrección:</b> Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.</li> <li>• <b>Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios:</b> Este tratamiento busca separar la salida no conforme de las que, si cumplieron los requisitos especificados, para realizar el análisis de lo que se hará con ella.</li> </ul> <p>A continuación, se explica cada concepto:</p>	Líder o gestor del proceso	<p>Tratamiento definido</p> <p>Formato F-MC-32</p>

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Separación:</b> Apartarse de los requisitos para su liberación y/o entrega.</li> <li>• <b>Contención:</b> Operación que permite dar continuidad a los procesos y el desarrollo de productos y/o servicios.</li> <li>• <b>Devolución:</b> Producto y/o servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega, que conlleva a una devolución durante o al final del proceso para el cumplimiento de dichas especificaciones.</li> <li>• <b>Suspensión de provisión de productos y servicios:</b> Detener temporalmente la prestación de un producto y/o servicio.</li> <li>• <b>Información al cliente/usuario:</b> Se informa al cliente/usuario la salida no conforme y con base en sus indicaciones se realiza la liberación.</li> </ul> <p><b>Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:</b> Esta autorización se da por un responsable de la entidad, que indica que la salida no afecta significativamente y puede ser entregada al cliente/usuario.</p>		
6.	Criterios para establecer acción correctiva	Se define la cantidad de veces de ocurrencia del incumplimiento del requisito para la aplicación de una acción correctiva, como aquella que se presente, aunque sea una (1) vez en el mes.	Líder o gestor del proceso	Criterio de acción correctiva

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7.	Seguimiento de las salidas no conforme	<p>Se realizará seguimiento a las salidas no conformes de los productos y servicios en el formato F- F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes, dicha matriz está diseñado para que el Líder o gestor del proceso, pueda realizar el seguimiento en el momento que se haga necesario, para tal fin debe dejarse consignada toda la información sin que la registrada anteriormente sufra cambios.</p> <p>Se definen dos periodos para el seguimiento a las salidas no conformes: enero – junio y julio – diciembre, donde el plazo máximo para la revisión está enmarcado en cada periodo.</p> <p>Para realizar el seguimiento se debe tener en cuenta criterio de calidad que no cumple, causa del Incumplimiento del requisito, fecha de identificación, No. de Acción de Mejora y tratamiento que incluye forma de tratamiento, descripción, fecha, registro/evidencia, responsable y la verificación del cumplimiento después de aplicado el tratamiento.</p>	Líder o gestor del proceso Enlace de calidad de planeación	<p>Causas identificadas</p> <p>Formato F-MC-32</p>
8.	Consolidar las salidas no conformes	<p>Se realizará semestralmente el consolidado de las salidas no conformes de la entidad para su seguimiento, análisis y tomar las acciones pertinentes, de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Requisito incumplido.</li> <li>✓ Tratamiento realizado.</li> <li>✓ Análisis de causas.</li> <li>✓ Acciones de mejoramiento generadas.</li> </ul>	Profesional Especializado o Profesional Universitario de Planeación	<p>Informe consolidado salidas no conformes</p> <p>Formato F-MC-32</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código: P-MC-02</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Aprobación: 26/09/2022</b>

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
9.	Registro de acciones de mejoras	Una vez realizado el seguimiento en el formato F-MC-32 matriz de planificación y control de salidas no conformes, se procede a registrar las acciones tomadas en el formato F-MC-06 Registro de Mejora, con el fin de evitar que la no conformidad siga presentándose y llevar un control desde el proceso de mejoramiento continuo.	Profesional Especializado o Profesional Universitario de Planeación	Acciones de mejora registradas Formato F-MC-32 Formato F-MC-06

### Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-MC-02	2006	1	No aplica
P-MC-02	06/11/2007	2	Se define el nombre como procedimiento para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora y se define un formato para acciones correctivas, otro para acciones preventivas y uno para acciones de mejora.
P-MC-02	23/04/2009	3	Se unifica el procedimiento y los formatos de mejora, se incluyen los requisitos de MECI y GP 1000.
P-MC-02	28/04/2014	4	Modificación al procedimiento como parte del proceso de mejoramiento integral del Sistema de Gestión de la Calidad llevado a cabo en la entidad a partir del Comité de Calidad No. 6 de 2013
P-MC-02	22/07/2015	5	Cambio de nombre y ajuste de algunas actividades para hacer más claro el procedimiento.
P-MC-02	22/12/2015	6	Actualización de algunas actividades
P-MC-02	10/04/2020	7	Actualización de actividades
P-MC-02	17/11/2020	8	Se separa este procedimiento del de Mejora continua, se actualiza de acuerdo con la matriz para el control del PNC en la cual se consolida y controla el reporte del mismo en la entidad.
P-MC-02	26/05/2022	9	Ajuste en las actividades.
P-MC-02	26/09/2022	10	Ajuste en el objetivo, alcance y actividades.



	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código: P-MC-02</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Aprobación: 26/09/2022</b>

COPIA CONTROLADA

Aprobado por


<b>Elaboró</b> <b>Profesional Oficina</b> <b>Asesora de Planeación</b>	<b>Revisó</b> <b>Profesional Especializado Oficina</b> <b>Asesora de Planeación</b>	<b>Aprobó</b> <b>Jefe de Oficina Asesora de</b> <b>Planeación</b>
Franklin Hernán Arévalo Guerrero	Franklin Hernán Arévalo Guerrero	Oscar Raúl Flórez

## Anexos

Guía para control de producto no conforme

## Términos y Definiciones:

- a. **Acciones de mejora:** Conjunto de actividades que conllevan al cumplimiento de los requisitos.
- b. **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de unano conformidad real u otra situación indeseable.
- c. **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
  - i. **Nota-1:** Puede haber más de una causa para una no conformidad.
  - ii. **Nota-2:** La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
  - iii. **Nota-3:** Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.
- d. **Acción de mejora:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y aumentar el desempeño.
- e. **Caracterización de Procesos:** Documento que contiene la información relevante y general sobre cada uno de los procesos de la entidad: Objetivo, actividades, entradas y salidas de información, controles, recursos, requisitos, etc.
- f. **Caracterización de Productos:** Documento que describe las salidas de un proceso o subproceso, las Características de Calidad del Producto o Servicio, los Criterios de

	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código: P-MC-02</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Aprobación: 26/09/2022</b>

COPIA CONTROLADA

aceptación o rechazo, Tipo de Tratamiento de la Salida No Conforme, el Responsable del tratamiento y el Registro correspondiente.

- g. **Concesión:** Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización.
- h. **Nota:** Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- i. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad real.
- j. **Nota:** Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- k. **Concesión:** Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización.
  - i. **Nota:** Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- l. **Criterio de Calidad:** Son los grupos en los que se resumen los requisitos o atributos de cada salida del proceso, con el fin de estandarizar los reportes de Salidas No Conformes.
- m. **Desecharlo:** Eliminación del producto o servicio.
- n. **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- o. **Líder estratégico:** Es quien garantiza el seguimiento y control de los procesos misionales.
- p. **Líder Operativo:** Es quien asegura la planificación, ejecución y resultados de los mismos.
- q. **Momento de ocurrencia:** Tiempo específico en el cual se detecta la salida no conforme.
- r. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- s. **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o conjunto de procesos.
- t. **Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.



	<b>PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL Y DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código: P-MC-02</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Aprobación: 26/09/2022</b>

COPIA CONTROLADA

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

**Nota-1:** “Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

**Nota-2:** La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

**Nota-3:** Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

**Nota-4:** Los requisitos para la realización del producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.

**Nota-5:** Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

**Nota-6:** Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

- v. **Producto o servicio no conforme:** Es todo producto o servicio prestado por Indeportes Antioquia a sus clientes cuyo resultado no cumplen con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

- i. **Nota:** Una acción puede realizarse junto con una acción correctiva.

- w. **Reclasificación:** Cambiar la tipología de un producto o servicio.

- x. **Reparación/Corrección:** Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla con su propósito.

- y. **Reproceso:** Volverlo a hacer.

- z. **Salida no conforme:** Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación.

- aa. **Tipología:** Si la salida no conforme se presenta en la temporada de renovación o en tiempo normal.

- bb. **Tratamiento de una No conformidad:** La acción emprendida respecto a una no conformidad.

- cc. **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.