ASISTENCIA TECNICA
SALIDAS NO CONFORME NORMA
ISO 9001 DE 2015

GRUPO VIGILANCIA
GRUPO JURIDICO
AGOSTO 2023

www.cali.gov.co

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Objetivo



Contribuir al desarrollo de competencias laborales en los servidores públicos y prestadores de servicio, relacionadas con la metodología de Salidas No Conformes

icontec ISO 9001 CO-SC-CER437981
IQNet
Puro Corazón por Cali
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Qué son las Salidas no conformes?

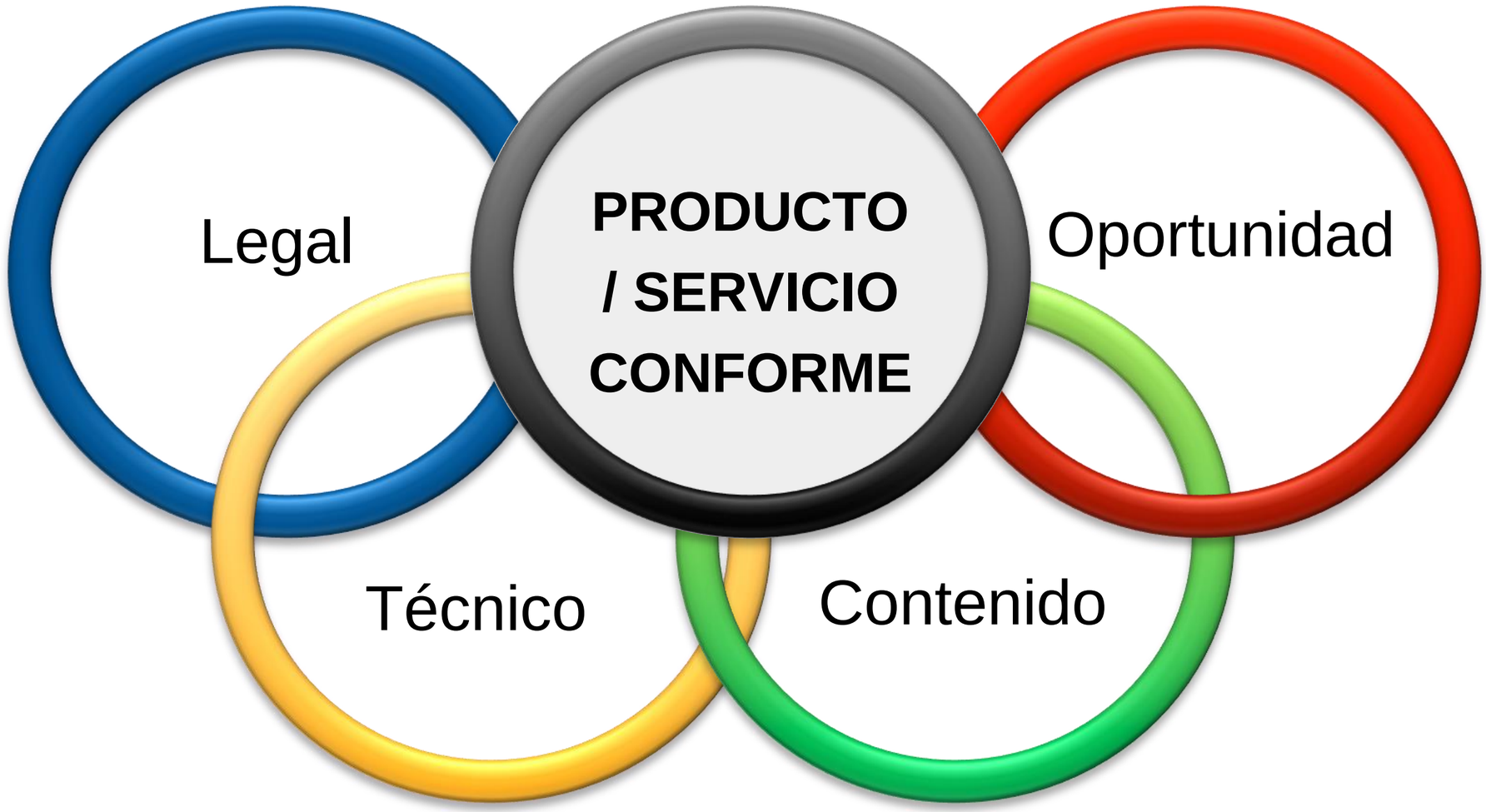


De acuerdo con la ISO 9001:2015
Es aquella que incumple un requisito especificado
Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato

Marco Legal

MIPG Decreto 1499 de 2017	ISO 9001:2015	Decreto 1083 de 2015
7ª. Dimensión: Control interno	8.7 Control de las salidas no conformes	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Criterios de Calidad



CO-SC-CER437981
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

PROCESO PARA TRATAR SALIDAS NO CONFORME



SNC

Se debe identificar el problema, analizar sus causas y crear un plan de acción para su corrección.





CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS

Es importante que el personal esté capacitado y tenga la instrucción adecuada para evitar salidas no conformes.



ACCIONES CORRECTIVAS

Se deben ejecutar las acciones definidas para volver a los requerimientos establecidos y evitar futuros errores..



COMUNICACIÓN Y MONITOREO

La comunicación y la retroalimentación permanentes son fundamentales para asegurarse de que se están tomando acciones

icontec ISO 9001 CO-SC-CER437981
IQNet
Puro Corazón por Cali
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR TRATAMIENTO A LAS SALIDAS NO CONFORMES



1. Identificar la salida no conforme o el requisito que se incumple

2. Describir la salida no conforme

3. Analizar la salida no conforme

4. Describir el tratamiento dado a la salida no conforme

5. Verificar que ha quedado conforme

6. Continuar con el servicio bajo autorización

7. Revisar la frecuencia y el impacto para generar un plan de mejoramiento

icontec ISO 9001 CO-SC-CER437981
IQNet
Puro Corazón por Cali
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Criterios de Calidad

Legal

Todos los productos y servicios de la entidad se operan en el marco de la ley, dada la condición de entidad
pública. En este criterio se incluyen entonces leyes, decretos, directivas, sentencias, acuerdos, entre otros lineamientos de orden legal, que definen la forma en que deben ofrecerse los productos y servicios.

Criterios de Calidad

Técnico

Corresponde a todos los aspectos técnicos (métodos, recursos humanos y logísticos) definidos por la entidad para la correcta provisión de productos y servicios. En este criterio se incluyen entonces:

- Manuales, políticas de operación, procedimientos, instructivos y guías.
- Personal idóneo.
- Condiciones físicas básicas y elementos requeridos.
- Condiciones logísticas y técnicas de eventos, asistencias técnicas o cualquier espacio de interacción programadas.
- Sistemas de información.
- Especificaciones técnicas para la entrega del producto y/o prestación del servicio.
- El portafolio de productos y/o servicios ofertados en general se presta de forma permanente según lo programado.

Criterios de Calidad



Este criterio hace referencia a la calidad de la información suministrada a las partes interesadas, de manera que corresponda a sus necesidades y expectativas; utilizando un lenguaje claro, sin errores mecanográficos u ortográficos, en los formatos y plantillas vigentes y asegurando su disponibilidad en los sitios o puntos de atención.

Criterios de Calidad

Oportunidad

Corresponde al cumplimiento de las actividades planificadas para la entrega del producto y/o prestación del servicio (presencial y/o virtual); el cumplimiento de los horarios establecidos en los puntos de atención; el cumplimiento en los tiempos de respuesta; y la disponibilidad de recursos necesarios para realizar la actividad en los tiempos requeridos.

Salida no conforme según los criterios de calidad



Salida no conforme según los criterios de calidad

Legal

Incumplimiento de la normatividad vigente.

Técnico

- Incumplimiento de la metodología y actividades definidas.
- Incumplimiento de las condiciones físicas básicas y elementos requeridos para la entrega del producto y/o prestación del servicio.
- Incumplimiento de las condiciones logísticas y técnicas de eventos, asistencias técnicas o cualquier espacio de interacción programadas.
- Falta de idoneidad en el personal que entrega el producto y/o presta el servicio.
- Incumplimiento de cualquier política de operación aplicable en la entrega del producto y/o prestación del servicio.
- Falta de acceso permanente en los sistemas de información utilizados en la entrega del producto y/o prestación del servicio.
- Incumplimiento de las especificaciones técnicas para la entrega del producto y/o prestación del servicio.
- Incumplimiento en la prestación / provisión de los productos y/o servicios ofertados.

Salida no conforme según los criterios de calidad

Contenido

- Entrega de información inadecuada a la solicitada por los usuarios y/o grupos de interés.
- Presentación de documentos a entregar de manera confusa, incompleta, insuficiente a la requerida y con errores mecanográficos u ortográficos.
- No disponibilidad de la información necesaria en todos los puntos de atención y en la sede central.
- Utilizar los formatos obsoletos o que no se encuentran en el sistema de gestión de calidad.

Oportunidad

- Incumplimiento de horarios de apertura y cierre de puntos de atención y en la sede central, definidos para la atención presencial y/o virtual.
- No disponibilidad de recursos necesarios para realizar la actividad en los tiempos requeridos.
- Incumplimiento en tiempos de respuesta y de entrega del producto y/o prestación del servicio.
- Incumplimiento de lo establecido en el plan de trabajo para la entrega del producto y/o prestación del servicio.

Tratamientos posibles para las salidas no conformes

NTC ISO 9001:2015 – 8.7 Control de las salidas no conformes

- La entidad debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.
- Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes

Tratamientos posibles para las salidas no conformes

- Brindar apoyo por parte de personal competente para atender la situación.

- Corregir el producto y/o servicio antes de su entrega / prestación final

- Corregir la información asociada al producto / servicio para su entrega.

- Corregir los documentos asociados al producto / servicio para su entrega.

- Devolver el producto y/o servicio antes de su entrega / prestación final

Tratamientos posibles para las salidas no conformes

- Entrega del producto y/o prestación del servicio en condiciones distintas a las planificadas, bajo autorización interna o del usuario / grupo de interés

- Informar al usuario y/o grupo de interés

- Reemplazar el formato obsoleto o no controlado, por uno vigente y controlado en el SGC a través de los medios disponibles, físico o digital.

- Reemplazar temporalmente por personal competente.

- Reprogramar la entrega del producto y/o prestación del servicio.

Tratamientos posibles para las salidas no conformes

- Suministrar la información asociada a los productos y/o servicios en los puntos de atención y sede principal a través de los medios disponibles.

- Suspender total o temporalmente, la entrega del producto y/o prestación del servicio.

- Otro: describa en la siguiente casilla el tratamiento dado en caso de que ninguna de las anteriores opciones se ajuste a la realidad.

Muchas Gracias

