**PROCEDIMIENTO**

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES.

1. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** MEJORAMIENTO DEL SIGCMA

1. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NIVEL |  |  | COBERTURA |  |
| Estratégico |  | Central |  |
| Misional |  | Nacional | X |
| Apoyo |  | Seccional |  |
| Evaluación | X |  |  |

1. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**: Establecer los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con la identificación, tratamiento y seguimiento de las salidas no conformes (productos y/o servicios) de los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIGCMA.
2. **MARCO NORMATIVO:** Ver listado Maestro de Documentos Externos y

Normatividad.

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**Acción Correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2: La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a suceder, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3: Existe diferencia entre corrección y acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso (3.6.7) o una reclasificación (3.6.8).

**Acción Preventiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. NOTA 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a suceder.

**Concesión:** autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

**Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

**Criterio para formular acciones correctivas o margen de tolerancia:** número o valor límite establecido de salidas no conformes, a partir del cual el proceso debe documentar acciones correctivas. Se determina en función del impacto que esta desviación pueda tener sobre el desempeño del proceso o la calidad del producto

o servicio).

**Disponibilidad:** propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.

**Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso, cuando el producto o el servicio son conformes.

**No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Producto:** resultado de un proceso

NOTA: Existen cuatro categorías genéricas de productos: A) servicios (por ejemplo, transporte) B) Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario), C) Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor) y D) materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

**Salida no conforme:** es el producto o servicio generado por un proceso, que no cumple con los requisitos y/o especificaciones establecidas.

**Reproceso:** acción de corrección tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

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 de producto acordados.

1. **POLITICAS DE OPERACIÓN**

El producto o servicio no conforme de los alcances certificados se identificará tomando como base:

Las salidas de los procesos (productos o servicios) que entreguen los procesos a los usuarios externos o a los usuarios de las entidades de la Rama Judicial. (Corporaciones y Despachos Judiciales que reciben los productos y servicios)

Los procesos restantes del Sistema Integrado de Gestión SIGCMA (estratégicos, de apoyo y evaluación), para sus salidas aplicarán los controles y las acciones previstas en el procedimiento respectivo. Como buena práctica podrán adoptar este procedimiento.

Hay salidas o productos que por su impacto no se pueden considerar como una salida no conforme sino como un riesgo. Ejemplo. Edificaciones que se entregan que no cumplen con los requisitos de sismo resistencia o presentan fallas estructurales, procesos de contratación que se adelantan sin el lleno de requisitos, situaciones de soborno o corrupción.

Condiciones de oportunidad y calidad: Con el fin de facilitar la identificación de “la salida no conforme”, se deben establecer las condiciones o requisitos que debe cumplir el producto o servicio o sea la “oferta de valor al usuario. Ej: oportunidad, eficacia, confiabilidad y accesibilidad.

Para determinar si adicional a registrar las salidas no conformes que se detectan en el proceso, se deben documentar acciones correctivas, los líderes de los procesos deberán establecer y registrar en el formato Registro de Salidas No Conformes el margen de tolerancia permitido, basados en el impacto que estos podrían tener sobre el desempeño del proceso y la prestación del servicio.

La detección del producto no conforme/servicio puede hacerse durante la ejecución o elaboración del producto o servicio (antes de la entrega) o posterior a su entrega al usuario.

Las salidas no conformes (productos/servicios) pueden ser identificados por los servidores del proceso responsable, por otros procesos o por los usuarios externos del sistema Integrado de Gestión-. En el caso de los usuarios externos la identificación se puede dar a través de las quejas y reclamos.

Cuando el producto o servicio sea detectado y comunicado por un usuario a través de una queja o reclamo, se deberá tratar de acuerdo con lo establecido en este procedimiento y en forma simultánea se responderá dando aplicación al Procedimiento para atender quejas, reclamos y sugerencias.

El Líder del proceso es responsable de mínimo una vez al semestre de analizar los resultados consolidados de las salidas No Conformes y determinar si se deben formular y documentar acciones.

Cuando se analiza el consolidado se debe tener en cuenta si las salidas no conformes detectadas:

a) se pueden considerar un nuevo riesgo o una nueva causa de un riesgo y documentado en el Mapa de Riesgos, caso en el cual se deberá modificar el respectivo Mapa de Riesgos del proceso.

b) ya están identificadas en el Mapa de Riesgo (como causa o riesgo), y si este se debe modificar y

c) en el caso que por superar el límite establecido se debe formular acción correctiva, verificar si a través de la gestión de riesgos ya se han documentado acciones sobre este tema.

Si se requiere formular acciones correctivas o preventivas, el tratamiento y plan de acción se documentarán en el Formato de Acciones de Gestión.

El Líder del proceso es responsable de divulgar a su equipo de trabajo, el Registro de Producto y/o Servicio no Conforme con los resultados de los seguimientos.

1. **ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:** | Identificar las salidas no conformes. |
| **DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:** | Dependencias certificadas |
| **ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL**  **PROCEDIMIENTO:** | Archivo de información documentada |
| **DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:** | Dependencias certificadas |
| **DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL**  **PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y**  **JUDICIALES):** | Las establecidas en las políticas de operación |

1. **LIDER DEL PROCEDIMIENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cargo** | **Dependencia** |
| Coordinador(a) Nacional del SIGCMA | Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico |
| Coordinador(a) seccional del SIGCMA | Dependencia de enlace a nivel seccional. |

1. **RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cargo** | **Dependencia** |
| Responsable del proceso | Todas las dependencias |
| Enlace a nivel seccional | Todas las dependencias |
| Servidor Judicial | Todas las dependencias |
| Coordinador(a) Nacional del SIGCMA | Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico |
| Coordinador(a) seccional del SIGCMA | Dependencia de enlace a nivel seccional. |
| Entidades de orden nacional | Requisitos legales aplicables |
| Organización Internacional de Normalización (ISO) | NTC ISO 9001:2015  NTC ISO 45001:2018 |

1. **CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE CONTROL** | **DESCRIPCIÓN DEL CONTROL** |
| Formato registro de salidas no conformes | Registro de las salidas no conformes |
| Formato identificación y planificación del tratamiento de salidas no conformes | Identificación de las salidas no conformes |
| Formato registro de salidas no conformes | Verificación del tratamiento de la salida no conforme |
| Actas | Seguimiento a las acciones propuestas tanto a nivel central como seccional |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)**

| **ETAPA** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **PRODUCTO** | **RESPONSABLE** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **H** | Identificar las salidas no conformes | Identificar con base en la caracterización y los procedimientos las salidas del proceso (productos y servicios), sus requisitos (legales, reglamentarios y del cliente); define las “posibles” salidas no conformes (productos y/o servicios) y planifica su tratamiento.   1. Diligenciar el formato Identificación y planificación del tratamiento de salidas no conformes” y define su Tratamiento, las actividades de seguimiento y los responsables. 2. Establecer las condiciones o requisitos que debe cumplir el producto o servicio: calidad, oportunidad y cuando se consideraría no conforme. 3. Determinar el margen de tolerancia 4. Socializar las salidas no conformes a los servidores judiciales que hacen parte del proceso.   NOTA: Si durante la ejecución de las actividades de producción y provisión del servicio se identifica un nuevo producto/servicio no conforme, se debe actualizar el Formato “Identificación y Planificación del tratamiento de salidas no conformes y enviarlo a la Coordinación del SIGCMA nacional. | Formato “Identificación y planificación del tratamiento de salidas no conformes” | Líder del proceso |
| **A** | Tomar acción inmediata | Cuando se presenta y se detecta una salida no conforme se debe ejecutar una acción inmediata, teniendo en cuenta las definiciones hechas en el Formato “Identificación y  planificación del tratamiento de salidas no conformes”.  Si el producto/servicio es detectado por el usuario (después de la entrega) y  comunicado a través de una PQR, además de dar tratamiento a la salida no conforme, da respuesta al usuario aplicando el Procedimiento para atender quejas, Reclamos y Sugerencias.  Si la salida no conforme es detectada en otro proceso, este debe informar al proceso responsable para que se le dé tratamiento. | Formato Registro Salidas No Conformes | Servidor Judicial Nivel Central o Seccional o judicial |
| **H** | Registrar las salidas no conformes | Registrar en el  Formato Registro Salidas no Conformes los Productos/servicios no conformes detectados durante la producción y provisión del servicio o producto.  Si en la misma fecha se presentan varias salidas no conformes de la misma naturaleza, registra el total, no es necesario hacer el registro una a una.  NOTA: Si por la naturaleza o impacto de la(s) Salida(s) no Conformes) detectada(s) se considera necesario, se debe formular acción correctiva en forma inmediata. | Formato Registro Salidas No Conformes | Servidor Judicial Nivel Central o Seccional o judicial |
| **V** | Analizar las salidas no conformes | Analizar cada semestre los registros consolidados en el formato para analizar la frecuencia  y el impacto del Producto/servicio no conforme registrado y realiza seguimiento a las acciones propuestas tanto a nivel central como seccional. | Actas | Servidor Judicial Nivel Central o Seccional o judicial |
| **A** | Determinar la necesidad de formular acciones correctivas | De acuerdo con los resultados obtenidos (calcula el porcentaje de No Conformes, dividiendo el número de no conformes registrados por el número de servicio o productos entregados) compara contra los parámetros establecidos en el formato “Identificación y tratamiento de producto/servicio no conforme” determina si se debe o no formular acción correctiva aplicando el procedimiento. |  | Servidor Judicial Nivel Central o Seccional o judicial |
| **A** | Documentar acciones correctivas | Documentar la acción correctiva aplicando el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora. | Acción Correctiva documentada | Servidor judicial responsable |
| **V** | Evaluar las salidas no conformes vs.  Mapa de Riesgos | Evaluar si las salidas no conformes detectadas generan modificaciones en el mapa de riesgo, si es así coordina y ejecuta la revisión y actualización de este. | Mapa de riesgos modificado, si aplica | Servidor judicial responsable |
| **H** | Preparar la información consolidada de Salidas No Conformes | Preparar la  Información consolidada de salidas no conformes para tomarla como entrada de la Revisión por la Dirección. | Formato- Registro de salidas no conformes Consolidado | Responsable del proceso o enlace seccional |
| **H** | Archivar | Archivar información documentada |  | Servidor judicial encargado |

1. **ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)**

* Formato identificación y planificación del tratamiento de salidas no conformes
* Formato registro de salidas no conformes

1. **Control de Información documentada:** Ver tabla de retención documental