



PROCEDIMIENTO

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES.
2. **PROCESO AL QUE PERTENECE:** MEJORAMIENTO DEL SIGCMA
3. **UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

NIVEL	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	
Evaluación	X

COBERTURA	
Central	
Nacional	X
Seccional	

4. **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.
5. **MARCO NORMATIVO:** Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.
6. **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

CÓDIGO P-ESG-03	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 11/06/2022	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



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.

7. 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.

CÓDIGO P-ESG-03	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 11/06/2022	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



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.

8. 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

CÓDIGO P-ESG-03	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 11/06/2022	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023

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

9. 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.

10. 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

11. 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

12. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)

CÓDIGO P-ESG-03	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 11/06/2022	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



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. a. Diligenciar el formato Identificación y planificación del tratamiento de salidas no conformes” y define su Tratamiento, las actividades de seguimiento y los responsables. b. Establecer las condiciones o requisitos que debe cumplir el producto o servicio: calidad, oportunidad y cuando se consideraría no conforme. c. Determinar el margen de tolerancia d. 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	Formato “Identificación y planificación del tratamiento de salidas no conformes”	Líder del proceso

CÓDIGO P-ESG-03	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 11/06/2022	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		nacional.		
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.	Formato Registro Salidas No Conformes	Servidor Judicial Nivel Central o Seccional o judicial

CÓDIGO P-ESG-03	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 11/06/2022	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		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.		
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

CÓDIGO P-ESG-03	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 11/06/2022	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	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

13. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

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

14. Control de Información documentada: Ver tabla de retención documental

CÓDIGO P-ESG-03	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 11/06/2022	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023