	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2


1. **OBJETIVO:** mejorar la prestación de los servicios de la Registraduría Nacional del Estado Civil mediante la identificación y control de las salidas no conformes (productos y servicios) relacionados con el atributo de calidad establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio, para prevenir su uso o entrega no intencionada, así como establecer su tratamiento, evidencias y el responsable.

2. **ALCANCE:** Inicia con la identificación de las salidas no conformes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación; continua con el registro y tratamiento; y finaliza con la verificación del resultado obtenido y elaboración del reporte de las salidas no conformes.

3. **ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Aplica para todos los procesos en el nivel central y desconcentrado.


4. BASE DOCUMENTAL

- ISO 9001:2015. Numeral 8.7: Control de las salidas no conformes
- ISO TS 54001:2019. Numeral 8.7: Control de las salidas no conformes
- Formato “Matriz de servicios, estándares, características y tratamiento de las salidas no conformes” (SGFT24)
- Procedimiento “Planes de mejoramiento” (SIPD01)
- Instructivo “Planes de mejoramiento, acciones de mejora y análisis de causas” (SIIN04)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia 1991	<p>Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.</p> <p>Artículo 209. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.</p> <p>Artículo 269. En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.</p>
Resolución 13839 de 03 de diciembre de 2024, “Por la cual se adopta la Norma ISO 9001:2015, se adopta el Manual de Calidad como instrumento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC y se determinan los responsables y los roles de los directivos y servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil – en el SGC y se deroga la Resolución No, 1002 de 26 de enero de 2018”.	Aplica toda la resolución.
Resolución 13840 del 03 de diciembre de 2024, “Por la cual se adoptan la ISO/TS 54001:2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de Desarrollo del	Aplica el artículo 1.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2

Servicio Electoral PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC y se deroga la Resolución No. 6620 del 26 de junio de 2019”.	
NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos	Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.
NTC ISO TS 54001:2019 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos	Esta Norma Internacional establece los requisitos específicos para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno.

6. DEFINICIONES


Acuerdos de Nivel de Servicios: conjunto de atributos que poseen las salidas de los procesos de la RNEC, los cuales se convierten en promesa de valor para los distintos usuarios.

Corrección: acción tomada para eliminar una “no conformidad” detectada, es decir, la acción inmediata para mitigar el efecto del problema.

Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad o incidente detectado u otra situación no deseable.

Atributo: grupo de rasgos diferenciadores que se agrupan en una tipología, según su afinidad.

Atributo de calidad: cualidad orientada a generar elementos de confianza, accesibilidad, aplicación, coherencia, utilidad y aceptación de los requisitos establecidos por las partes interesadas. Este atributo se encuentra definido en el “Manual de Acuerdos de Nivel de Servicio” para todos los procesos de la RNEC.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2

Cliente externo: toda persona o entidad a quien se le entregan productos y/o servicios generados por la RNEC.

Cliente interno: servidores públicos de la entidad que reciben productos y/o servicios de la RNEC.

Parte interesada: organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o actuaciones de una entidad.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y que transforman elementos de entrada en resultados

Producto: resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

No conformidad: incumplimiento de uno o más requisitos de los Sistemas de Gestión adoptados por la entidad, y de la normatividad vigente y lineamientos propios de la organización.


Salidas: servicio o producto resultado de un proceso.

Salida no conforme: es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos. El control de las salidas no conformes es el ejercicio de supervisión que se aplica antes, durante y después del servicio prestado o durante el proceso de producción de un producto en aras de garantizar el cumplimiento de unos estándares mínimos de calidad, definidos por el responsable del proceso que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.


Tratamiento correctivo: cuando se debe implementar una acción correctiva que permita evitar que se vuelva a materializar la salida no conforme.

Verificación: confirmación, mediante el aporte de evidencias objetivas, de que se han cumplido los requisitos especificados.


7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2

- 7.1** Para la identificación de salidas no conformes se debe tener en cuenta los requisitos establecidos para cada producto o servicio de acuerdo con lo establecido en el Manual de Acuerdos de Nivel de Servicio.
- 7.2** La RNEC establece que las salidas no conformes se constituyen en el incumplimiento de los atributos de calidad establecidos en el manual de acuerdos de nivel de servicios de cada proceso.
- 7.3** Las salidas no conformes pueden ser identificadas e informadas por cualquier servidor de la RNEC.
- 7.4** El tratamiento las salidas no conformes, será específico para cada caso.
- 7.5** Las actividades del tratamiento de las Salidas No Conformes serán definidas por los responsables de procesos en el nivel central. El responsable del proceso es la persona que autoriza tomar la acción o disposición frente a la salida no conforme y establece quién es responsable de tomar o ejecutar la(s) acción(es) autorizada(s).
- 7.6** Los líderes de los procesos deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando aquellos productos y servicios que no cumplen, con el fin de evitar su entrega final o uso no intencional por parte de los usuarios u otras partes interesadas; aplica también para los servicios no conformes detectados durante o después de la provisión de los servicios.
- 7.7** 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas PQRSDC (SCPD01).
- 7.8** Las salidas no conformes se determinan mediante la revisión y/o verificación de las salidas de los procesos que afectan directamente la satisfacción del usuario interno y externo. Estas pueden presentarse antes o en la prestación del servicio.
- 7.9** Para determinar la corrección o correcciones por realizar, el responsable del tratamiento debe considerar la oportunidad en la identificación, la coherencia de la corrección respecto al incumplimiento detectado y la autoridad o responsable de aprobar el tratamiento.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2

- 7.10** Para las salidas no conformes, los tipos de tratamiento que se deberán llevar a cabo son los siguientes: por un lado, una **corrección**, es decir, una acción de carácter inmediato para subsanar lo ocurrido cuando la identificación de la salida no conforme indica un incumplimiento de alto impacto o riesgo para el proceso; por otro lado, una **acción correctiva**, es decir, una acción que permita evitar que se vuelva a materializar la salida no conforme. En caso de ser necesario, se deben aplicar tanto la **corrección** como la **acción correctiva**.
- 7.11** Para la identificación y tratamiento de las salidas no conformes se debe diligenciar la “Matriz de servicios, estándares características y tratamiento de las salidas no conformes” (Formato SGFT24) y en los casos en que aplique y sea necesario la suscripción de la acción de mejora se debe aplicar el procedimiento de planes de mejoramiento (SIPD01).
- 7.12** La materialización de las salidas no conformes que generen la suscripción de la acción de mejorarse deben reportar a la Oficina de Control Interno y a la Oficina de Planeación tan pronto como suceda.
- 7.13** En el Formato “*Matriz de servicios, estándares, características y tratamiento de salidas no conformes*” se definen los tratamientos en términos de las correcciones o acciones inmediatas “durante o posterior a la prestación del servicio”, que buscan resarcir o minimizar el impacto de las posibles afectaciones a las partes interesadas, por el incumplimiento de los estándares y por ende de las características de las que se derivan.
- 7.14** El registro de la incidencia debe realizarse hasta en un plazo máximo de dos (2) días hábiles a la detección de la salida no conforme (contados a partir del día siguiente). Se debe conservar la información documentada (registro) que describa la no conformidad y las acciones tomadas, identificando la autoridad que decida la acción con respecto a la no conformidad.
- 7.11** La Oficina de Control Interno, realizará el seguimiento a la ejecución de las acciones de mejora que sean suscritas en el Plan de Mejoramiento por Procesos, respecto de los hallazgos, no conformidades, oportunidades de mejora u observaciones identificados que provengan de la fuente de información: “salidas no conformes”.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2

8 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Nro.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>Identificar las salidas no conformes</p> <p>Identificar las posibles salidas no conformes con base en el atributo de calidad establecido para las salidas de los procesos en el manual de acuerdos de nivel de servicios (SGMN02).</p>	2 días	<p>Funcionario designado al proceso</p> <p>Partes interesadas de cada proceso</p>	NA	NA
2	<p>Registrar las salidas no conformes en el formato establecido</p> <p>Registrar y comunicar al responsable del proceso las salidas no conformes en el formato establecido.</p>	1 día	Funcionario designado	Revisión y aprobación del responsable del proceso	Matriz de servicios, estándares características y tratamiento

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2


Nro.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
					de las salidas no conformes (Formato SGFT24)
3	<p>Definir el tratamiento a seguir para la salida no conforme</p> <p>Definir y registrar en el formato establecido para cada salida no conforme el tratamiento que se implementará (junto con la evidencia y el responsable).</p> <p>Si la salida no conforme requiere tratamiento inmediato, se debe aplicar una corrección, es decir, una acción de carácter inmediato que subsane lo ocurrido. De ser necesario, para que la salida no conforme no vuelva a materializarse, se debe implementar simultáneamente una acción correctiva, es decir, una o varias acciones que eviten que la salida no conforme se materialice de nuevo.</p> <p>Suscribir acciones de mejora en el Plan de Mejoramiento por Procesos (Cuando Aplique).</p>	2 días	Responsable del proceso	NA	<p>Matriz de servicios, estándares características y tratamiento de las salidas no conformes formato (SGFT24)</p> <p>Acciones de mejora suscritas en el Plan de Mejoramiento Por Procesos</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2


Nro.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
4	<p>Informar la salida no conforme</p> <p>Si la salida no conforme requiere de una acción correctiva generando plan de mejoramiento por procesos, se debe informar la situación a la Oficina de Planeación – Coordinación de Calidad y de Control Interno, mediante correo electrónico anexando el respectivo plan de mejoramiento.</p>	Tan pronto se identifique la salida no conforme	Responsable del proceso	N/A	Correo electrónico Plan de mejoramiento por procesos
5	<p>Ejecutar acciones para dar tratamiento a la salida no conformes</p> <p>Ejecutar las actividades formuladas de acuerdo con lo establecido en el formato “Matriz de servicios, estándares características y tratamiento de las salidas no conformes”.</p>	Tiempo establecido	Funcionario designado	Supervisión del responsable del proceso	Evidencia
6	<p>Verificar tratamiento de las salidas no conformes</p> <p>Verificar el cumplimiento de las actividades ejecutadas, con base en las evidencias, de acuerdo con lo establecido en el formato “Matriz de servicios, estándares características y tratamiento de las salidas no conformes”, así como de las acciones de mejora que hayan sido suscritas en el Plan de Mejoramiento por Procesos.</p>	1 día	Responsable del proceso Funcionario designado		Evidencia

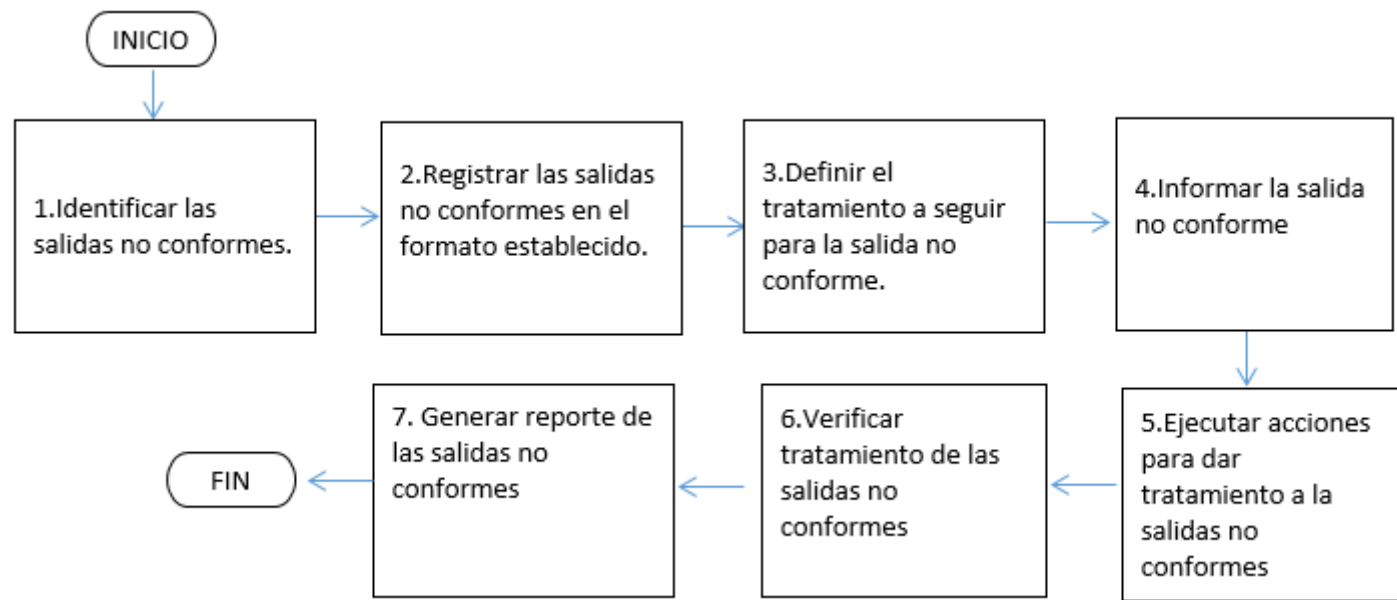
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2

Nro.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
7	<p>Generar reporte de las salidas no conformes</p> <p>Elaborar un reporte de las salidas no conformes reportadas por los responsables de los procesos a la Coordinación de Calidad.</p> <p>La Coordinación de Calidad solicitará a la Oficina de Control Interno el estado de las acciones de mejora de las salidas no conformes para conocer el estado de las mismas.</p>	Semestral	Funcionario designado Coordinación de Calidad	Supervisión Coordinador de Calidad	Reporte de las salidas no conformes reportadas

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2


9. FLUJOGRAMA

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2



10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Identificar las salidas no conformes	2 días
--------------------------------------	--------

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2


Registrar las salidas no conformes en el formato establecido	1 día
Definir el tratamiento a seguir para las salidas no conformes	2 días
Ejecutar acciones para dar tratamiento a las salidas no conformes	Tiempo establecido
Verificar tratamiento de las salidas no conformes	1 día
Generar reporte de las salidas no conformes	Semestral

11. ANEXOS

NA

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Jefe de la Oficina de Planeación	08/07/2022	0
<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes en las políticas de operación • Ajuste de las actividades 3-5 y 6-7 • Ajuste del registro y documento de las actividades 3 – 5 – 6 y 7 • Ajuste en las definiciones contenidas en el numeral 6 • Ajuste de la redacción de las actividades en el Numeral 8 “Análisis de gestión” • Ajuste en el cargo de la servidora que elaboró 	Jefe de la Oficina de Planeación	29/09/2023	1
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la base legal 	Jefe de la Oficina de Planeación	23/12/2024	2

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	2

ELABORÓ: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de Calidad	REVISÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 18/12/2024	FECHA: 20/12/2024	FECHA: 23/12/2024