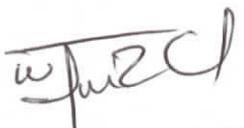




# AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META

## PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

### 112-ECP-PR-003 VERSIÓN 01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 CARLOS ENRIQUE ROJAS HERNANDEZ	 WILLIAM FERNANDO RINCON CELY	 JULIAN ALBERTO OSORIO COPETE
Cargo: CPS 076 DE 2018	Cargo: Subgerente De Gestión Proyectos De Infraestructura	Cargo: Gerente

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. POLITICAS DE OPERACIÓN .....	5
4.1 IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	5
4.2 LIBERACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	7
4.3 VERIFICACIÓN DE ACCIONES TOMADAS .....	8
5. PROCEDIMIENTO .....	8
5.1 CONTROL DE SALIDAD NO CONFORMES .....	8
6. CONTROL DE CAMBIOS .....	9
7. REGISTROS DE CALIDAD .....	9

## 1. OBJETIVO

Asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer los parámetros y las responsabilidades relacionadas con su tratamiento.

## 2. ALCANCE

Este documento aplica para aquellas salidas generadas en los diferentes procesos misionales de la Agencia para la Infraestructura del Meta.

## 3. DEFINICIONES

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**ACCIÓN DE CONTENCIÓN:** Acción tomada para evitar un perjuicio mayor al cliente o partes interesadas, por la entrega o uso de la salida que no cumple con lo especificado, por ejemplo, identificación y suspensión de la prestación del servicio, clasificación del producto no conforme, cambio del producto.

**CONCESIÓN.** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Nota 1: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

**CONTENCIÓN:** Se entiende por acción de contención a aquellas acciones tomadas con el fin de evitar un perjuicio mayor al cliente. Las acciones de contención por excelencia son las clasificaciones, el recambio de material, identificación y retención del material afectado, etc. Las acciones de contención se toman cuando el hecho que generó la no conformidad del producto se ha consumado, lo cual genera productos fuera de lo especificado. Acciones destinadas a controlar la no conformidad y no a corregirla.

**CORRECCIÓN:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.

Nota 2: Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

**DEFECTO:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

**DESECHO.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Ejemplo: Reciclaje, destrucción.

Nota 1: En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

**DEVOLUCIÓN:** Devolver el producto para prevenir el uso o entrega no intencionada.

**EVIDENCIA OBJETIVA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**PERMISO DE DESVIACIÓN:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

Nota 1: Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un periodo de tiempo limitado, o para un uso específico.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**PROYECTO:** Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos

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

**PNC:** Producto No conforme.

**PRODUCTO:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente

**QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto, o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**RECLASIFICACIÓN:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.

**REPARACIÓN:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Nota 1: Una reparación exitosa de un producto no conforme no necesariamente hace al producto o servicio conforme con los requisitos. Puede que junto con una reparación se requiera una concesión.

Nota 2: La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto o servicio previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

Nota 3: La reparación puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

**REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

Nota 1: El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

**SNC:** Salida No Conforme.

**SERVICIO:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**SEPARACIÓN:** Separar el producto no conforme para evitar su uso por parte del cliente.

**SUSPENSIÓN DE PROVISIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO:** Suspender la provisión mientras se analiza el defecto.

**VALIDACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**VERIFICACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

#### **4. POLITICAS DE OPERACIÓN**

Los líderes de los procesos deben asegurar que las salidas no conformes con los requisitos, se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional. Se hace apertura de una Salida No Conforme (SNC), cuando:

- Se compromete el cumplimiento de los requisitos del cliente en la Agencia para la Infraestructura del Meta.
- Algún requisito establecido en los procesos misionales no se cumpla o se omita.
- Se materialicen riesgos identificados en las actividades de los procedimientos de los procesos misionales.
- Existan hallazgos en las Auditorías Internas y de seguimiento, que afecten la calidad del servicio o los productos, y por ende la satisfacción del cliente.

##### **4.1 IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Los líderes de los procesos misionales (cuando aplique) deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando aquellos productos o servicios que no cumplen los requisitos, 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 en la entrega, durante o después de la provisión de los servicios; también se debe considerar las acciones inmediatas a realizar cuando se materialice el riesgo identificado en las actividades de los procesos misionales.

Los líderes de los procesos misionales ejercerán el control de los productos y/o servicios, contenidos en el formato 112-ECP-FR-207 Salidas No Conformes a Identificar, Controlar y Gestionar, en donde se definen los criterios de aceptación, controles, responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme.

Con base en este documento el líder debe registrar en el Formato 112-ECP-FR-208 Seguimiento Salidas No Conformes Detectado, se debe describir: la no conformidad detectada, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, y la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

La entidad debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

## PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

112-ECP-PR-003-V01  
01/08/2019

- a) Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada. El líder podrá realizar alguna de las siguientes correcciones:
- ✓ REPROCESO: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
  - ✓ RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
  - ✓ REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
  - ✓ PERMISO DE DESVIACIÓN: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
- ✓ SEPARACIÓN: Separar el producto no conforme para evitar su uso por parte del cliente.
  - ✓ CONTENCIÓN: Se pueden tomar acciones de contención cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado durante o después de la provisión de los servicios, el cliente u otra parte interesada reporta la no conformidad, o por reclamos o quejas recibidos de los clientes u otras partes interesadas. La acción de contención es aquella tomada con el fin de evitar una afectación mayor al cliente. Se debe identificar el servicio no conforme y aplicar acciones de contención, mientras se analizan las causas de la no conformidad y se definen acciones para evitar la recurrencia de la salida no conforme. Se debe conservar la información documentada (registro) que describa la no conformidad, las acciones tomadas, todas las concesiones obtenidas; identificando la autoridad que decida la acción con respecto a la no conformidad.
  - ✓ DEVOLUCIÓN: Devolver el producto para prevenir el uso o entrega no intencionada.
  - ✓ SUSPENSIÓN DE PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: Suspender la provisión mientras se analiza el defecto.
- c) Información al cliente, cuando es aplicable. Se debe informar al cliente cuando un producto o servicio no es conforme a los requisitos. Este a la vez deberá tomar alguna decisión frente a este producto el cual deberá quedar como registro.
- d) Obtención de autorización para la aceptación bajo concesión. La posible concesión por una autoridad pertinente o por el propio cliente, para la autorización de uso, liberación o entrega, circunstancia que deberá registrarse de forma conveniente;

Nota 1: Para determinar la necesidad de acciones correctivas, se debe considerar la influencia o impacto de la salida no conforme en la prestación del servicio o la afectación al cliente u otras partes interesadas y la posible recurrencia de la no conformidad.

Nota 2: Los líderes de los procesos o la autoridad (o quienes estos deleguen) adoptarán medidas especiales cuando la no conformidad sea detectada durante la utilización del

## PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

112-ECP-PR-003-V01  
01/08/2019

producto o con posterioridad a la entrega, a fin de corregir o prevenir los efectos perjudiciales derivados de esta situación.

Cuando se corrige un producto no conforme, el líder del proceso deberá someter este a una nueva verificación (ensayo, tomar una muestra, revisión documental, auditoria, entre otros), para demostrar la conformidad con los requisitos.

Si el producto o servicio no conforme se detecta por otro proceso, se debe informar inmediatamente al proceso generador a través del formato 112-ECP-FR-209 Servicios No Conformes Otros Procesos, quien deberá registrarlo en el formato 112-ECP-FR-208 Seguimiento Salidas No Conformes Detectado, para su control y seguimiento.

### 4.2 LIBERACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La liberación aplica para elementos o productos en los cuales se superó la no conformidad o el incumplimiento de requisitos. La autorización de liberación está a cargo del responsable del proceso o quien este delegue. En la liberación de cada producto y/o servicio debe quedar la evidencia (formato de salida no conforme), de la conformidad con los criterios de aceptación.

La liberación de los productos y servicios a las partes interesadas no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (cumplimiento de requisitos), a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente (o quien este delegue) y, cuando sea aplicable, por la parte interesada.

Cuando se presente un producto y/o servicio no conforme y este haya sido percibido por clientes, entes de control, entidad territorial, comunidad, contratista, interventor o supervisor; el responsable del proceso o quien se designe deberá notificar (oficio, memorando, entre otros) al contratista, supervisor o interventor para que evalúe la no conformidad y tome las acciones pertinentes para liberación de este no conformidad y si es el caso solicitar la aceptación del mismo bajo concesión. (Deberá quedar evidencia de esta aceptación por parte de la parte interesada en comité u oficio, con el fin de evitar cualquier tipo de reclamación a futuro).

No se producirá la liberación del producto hasta que los registros (actas, informes, bitácoras, oficios, memorandos comités, entre otros) proporcionen la evidencia de que se cumplen los requisitos establecidos, a menos que una autoridad pertinente (líder del proceso, supervisor, interventor, jefe de área, o quien este delegue) declare su especial aprobación (Nombres y apellidos, cargo) o sea el cliente quien acepta el producto en ese estado.

Se señala la obligación de verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos o servicios, cuando se requiera se deberá realizar validación para poder efectuar la liberación del producto o servicio.

Si el producto o servicio no conforme es repetitivo, recurrente, de impacto, o existan dudas sobre el cumplimiento de las operaciones con sus propias políticas y

procedimientos se debe evaluar la necesidad de ejecutar una acción correctiva, para lo cual debe implementar acciones correctivas y de mejora.

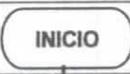
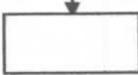
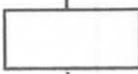
### 4.3 VERIFICACIÓN DE ACCIONES TOMADAS

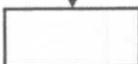
Una vez registrado el tratamiento realizado a la salida no conforme, el responsable de esta actividad (líder del proceso, supervisor, interventor, jefe de área, o quien este delegue) deberá verificar la acción realizada, garantizando que la acción tomada haya sido eficaz, es decir, verificar su conformidad con los requisitos establecidos.

El responsable del Sistema Integrado de Gestión realizará seguimiento a las acciones definidas para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme y elaborará un informe recopilado el cual se presentará en la revisión por la dirección, mínimo una vez al año. A la vez, deberá cada año realizar socialización de este procedimiento y los formatos que se deben diligenciar para la identificación y control de los productos y servicios no conformes a las interventorías y supervisiones de la entidad.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 CONTROL DE SALIDAD NO CONFORMES

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		
	<p><b>Identificar el producto y/o servicio no conforme:</b></p> <p>Identificar el producto o servicio no conforme tomando como referente el procedimiento "Control de Salidas No Conformes"</p>	<p>Funcionarios, supervisores, interventores, director de ejecución y control de proyectos y/o Subgerente de Gestión Proyectos de Infraestructura</p>
	<p><b>Registrar el producto y/o servicio no conforme, definir tratamiento y ejecutar acciones:</b></p> <p>De acuerdo a las características del producto o servicio no conforme, define el tratamiento a seguir, teniendo en cuenta el formato "112-ECP-FR-207 Salidas No Conformes a Identificar, Controlar y Gestionar"</p> <p>Nota: Si un proceso identifica un PNC y/o SNC de otro proceso lo debe registrar en el formato 112-ECP-FR-209 Servicios No Conformes Otros Procesos y lo envía al responsable para darle su respectivo trámite.</p>	<p>Funcionarios, supervisores, interventores, director de ejecución y control de proyectos y/o Subgerente de Gestión Proyectos de Infraestructura</p>
		

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 ↓  ↓ 	<p>Verificar el resultado obtenido de las actividades y liberar el producto SI CUMPLE (tengan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente).</p>	<p>Funcionarios, supervisores, interventores, director de ejecución y control de proyectos y/o Subgerente de Gestión Proyectos de Infraestructura</p>

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
		DOCUMENTO INICIAL

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

- 112-ECP-FR-207 Formato Salidas No Conformes a Identificar, Controlar y Gestionar
- 112-ECP-FR-208 Seguimiento Salidas No Conformes Detectado
- 112-ECP-FR-209 Servicios No Conformes Otros Procesos





Fecha: <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Proceso que identifica la salida no conforme:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Nombres y apellidos de quién reporta:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Cargo:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Firma:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>Descripción de la Salida No Conforme:</b>	
(Descripción detallada de la no conformidad encontrada)	
Reportado a:	<input style="width: 100%;" type="text"/> (Proceso)
<b>Describe el tratamiento dado (Corrección):</b>	
<b>APROBACIÓN DE LA LIBERACIÓN</b>	
Fecha: <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Proceso Responsable:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Nombres y apellidos:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Cargo:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Firma:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
La Salida No Conforme genera un reporte de Acción Correctiva	
SI ___ NO ___	