

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | VERSIÓN 7 |
| | Control de Salidas No Conforme | PR-SIG-07 FECHA EDICIÓN 27-07-2020 |

1. OBJETIVO

Definir los criterios para identificar y controlar las salidas (productos y/o servicios) no conformes, para prevenir su uso no intencionado, con el fin de tomar acciones necesarias que minimicen la frecuencia de ocurrencia antes y después de su entrega.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación del producto o servicio no conforme hasta el seguimiento al cumplimiento de las acciones para eliminar las no conformidades.

3. BASE LEGAL

- Decreto 1499 de 2017

4. DEFINICIONES

4.1 CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

Notas:

- El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

4.2 ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos.

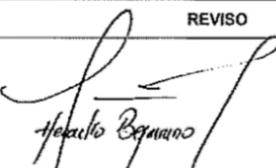
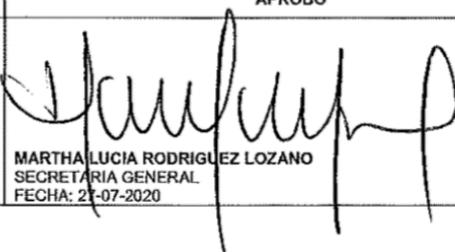
Nota: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso) o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño, una especificación de servicio derivada de una reglamentación).

4.3 CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.

4.4 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

| | |
|---|--|
| REVISO | APROBO |
|  |  |
| HERACLEO BEJARANO CRUZ COORDINADOR GRUPO ADMINISTRACION DEL SIG FECHA: 27-07-2020 | MARTHA LUCIA RODRIGUEZ LOZANO SECRETARIA GENERAL FECHA: 27-07-2020 |

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | VERSIÓN 7 |
| | Control de Salidas No Conforme | PR-SIG-07 |
| | | FECHA EDICIÓN 26-07-2020 |

4.5 CONCESIÓN

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

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 acordados.

4.6 PERMISO DE DESVIACIÓN

Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

Nota: Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.

4.7 PRODUCTO O SERVICIO

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

4.8 SALIDA

Resultado de un proceso

4.9 CORRECCION

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4.10 SEPARACION

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

4.11 LIBERACIÓN

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

4.12 SALIDA NO CONFORME

Servicio o producto que está incumpliendo un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

5. CONDICIONES GENERALES

- a. Aplica a los productos de los procesos o servicios misionales del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, que resulten de la formulación de la política e instrumentos.

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | VERSIÓN 7 |
| | Control de Salidas No Conforme | PR-SIG-07 |
| | | FECHA EDICIÓN 26-07-2020 |

- b. Solamente se deben registrar los productos / servicios no conformes, surgidos de los controles normalmente establecidos para los procesos, o los que provengan del Cliente (quejas, reclamos, peticiones, etc.); se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción del cliente o de los colaboradores de la entidad.
- c. La autorización de la aprobación y liberación de una salida y/o servicio o producto no conforme, será de acuerdo con los siguientes criterios:

| Novedad | Responsable de autorizar | Medio de autorización |
|----------------|---|---|
| Concesión | Viceministro de Desarrollo Rural Viceministro de Asuntos Agropecuarios | Correo electrónico, oficio, memorando, acto administrativo, |
| Reproceso | Viceministro de Desarrollo Rural Viceministro de Asuntos Agropecuarios Director Técnico | |

- d. Toda acción emprendida como tratamiento de una salida y/o servicio o producto no conforme, debe registrarse en el Formato registro de productos no conformes (F01-PR-SIG-07), el cual se llevará de forma virtual por cada uno de los responsables de los procesos misionales.
- e. Una vez tomada la corrección sobre una salida y/o servicio o producto no conforme se debe verificar y registrar el cumplimiento de los requisitos. Esta debe ser registrada en el Formato registro de productos no conformes (F01-PR-SIG-07).
- f. Toda no conformidad detectada en un producto/servicio, deberá corregirse bajo la responsabilidad de los dueños de los procesos misionales. En caso de adelantar alguna acción y esta no corrigió la no conformidad detectada, se debe formular otra.
- g. Cuando se corrija una salida del producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- h. Se genera una acción correctiva de manera inmediata y se radica en el Grupo Administración del SIG, cuando se identifique que esa situación ha sido reiterativa y se ha presentado por lo menos dos (2) salidas no conforme del producto/servicio en la misma vigencia en los procesos misionales.
- i. La toma de acciones para tratar la salida no conforme está a cargo de los responsables del proceso y se realizan según lo definido en el formato registro de producto no conforme, asociado a los procesos misionales.
- j. La consolidación y publicación de los resultados globales de la entidad relacionados con las estadísticas de producto/servicio no conforme, estará a cargo del grupo SIG y se presentará en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

| | | |
|--|---------------------------------------|-----------------------------|
|  El campo es de todos Minagricultura | PROCEDIMIENTO | VERSIÓN 7 |
| | Control de Salidas No Conforme | PR-SIG-07 |
| | | FECHA EDICIÓN 26-07-2020 |

6. DESARROLLO

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO |
|----|---|---|--|
| 1 | Detectar salida el producto / servicio no conforme. | Partes interesadas | |
| 2 | Registre el producto/ servicio no conforme | Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso misional | Formato registro de producto no Conforme (F01-PR-SIG-07) |
| 3 | Establezca las acciones para corregir los requisitos incumplidos. Nota: la aprobación de las acciones es dada de acuerdo al literal C del numeral 5. "Condiciones Generales", de este procedimiento | Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso | Formato registro de producto no Conforme (F01-PR-SIG-07) |
| 4 | Implemente las acciones planificadas para corregir el o los requisitos incumplidos. | Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso | |
| 5 | Verifique el cumplimiento de las acciones implementadas para corregir el o los requisitos incumplidos y determine si la acción corrigió la desviación en los requisitos del producto detectados. © Nota1: Si la acción corrigió el incumplimiento de los requisitos se toma como "conforme", de lo contrario como "no conforme". En caso de ser "no conforme" vuelva a la etapa 3 de este procedimiento. Nota2: Registre la verificación en el Formato registro de producto no Conforme (F01-PR-SIG-07), indicando también las evidencias que demuestren que se realizaron las actividades. | Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso | Formato registro de producto no Conforme (F01-PR-SIG-07) |
| 6 | Verifique si algunos de las no conformidades detectadas requieren de formulación de Acciones Correctivas o Preventivas. © | Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso | |

| | | |
|--|---------------------------------------|-----------------------------|
|  El campo es de todos Minagricultura | PROCEDIMIENTO | VERSIÓN 7 |
| | Control de Salidas No Conforme | PR-SIG-07 |
| | | FECHA EDICIÓN 26-07-2020 |

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO |
|----|--|--|---|
| 7 | <p>En caso de requerirse una acción correctiva o preventiva; diligencie el Formato Solicitud Acciones Preventivas o Correctivas y entréguelo al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión para su registro y seguimiento.</p> <p>De lo contrario, continúe con la etapa 8</p> | Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso | Formato Solicitud Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora (F01-PR-SIG-06) |
| 8 | <p>Continúe con la implementación del producto/servicio</p> | Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso | |
| 7 | <p>Consolide el reporte de los productos/servicios no conformes, y entréguelo al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Nota: Este reporte se debe realizar de acuerdo a la solicitud que establezca el Grupo Administración del SIG.</p> | Dueño de proceso o responsable de actividad definido en la caracterización del proceso | Correo electrónico |
| 8 | <p>Generar reporte para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre los productos no conformes, basado en los reportes dados por los procesos misionales para el periodo.</p> <p>Nota: Con la revisión se verifica si alguno de los procesos misionales requiere formular acciones correctivas o preventivas.</p> | Coordinador Grupo Administración del SIG | |

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- NTC ISO 9001:2015 Norma Técnica Colombiana de Calidad
- F01-PR-SIG-07 Formato registro de producto no Conforme
- PR-SIG-06 Procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora
- F01-PR-SIG-06 Formato para solicitud de acciones preventivas o correctivas

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Descripción |
|------------|---------|--|
| 28-11-2007 | 2 | Se incluyó la Tabla 1. Tratamiento para los productos no conformes. |
| 30-07-2009 | 3 | Se cambió el código del procedimiento y los responsables de este. |
| 29-01-2010 | 4 | Se ajustó el alcance, la base legal y las definiciones. Se ampliaron las condiciones generales. Se modificaron las |

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | VERSIÓN 7 |
| | Control de Salidas No Conforme | PR-SIG-07 |
| | | FECHA EDICIÓN 26-07-2020 |

| | | |
|------------|---|--|
| | | actividades y responsables del cuadro de desarrollo y se ampliaron los documentos de referencia. |
| 07-03-2011 | 5 | Se ajustó la Base Legal, las actividades y los documentos de referencia. Se identificaron los puntos de control. |
| 29-05-2014 | 6 | Se le asignó nuevo código (de PR-DEI-09 a PR-SIG-07) por cambio en el responsable del procedimiento, se incluyó el uso del formato F01-PR-SIG-07, se ajustó las actividades, el alcance, las condiciones generales, el logo de acuerdo al Manual de Identidad Institucional y los responsables acorde a lo establecido en el decreto 1985. |
| 26-07-2020 | 7 | Se actualizo el logo, nombre del procedimiento, condiciones generales, definiciones, la base normativa, se ajustó las actividades del proceso |