
 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</p>	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022

TABLA DE CONTENIDO

1.OBJETIVO.....	2
2.ALCANCE	2
3.DEFINICIONES.....	2
4.NORMAS LEGALES	3
5.NORMAS TÉCNICAS.....	3
6.LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	3
7.FORMATOS, REGISTROS O REPORTES.....	4
8.PROCEDIMIENTO PASO A PASO	4
9.ANEXOS	9
10.CONTROL DE CAMBIOS	9

 PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el control de las salidas no conformes, de acuerdo con los requisitos definidos (de la organización, del Cliente, Legal y reglamentario), para prevenir su uso o entrega no intencionada a los clientes y a los procesos de la entidad.


2. ALCANCE

Inicia con la identificación de los requisitos a las salidas que impactan los productos y/o servicios o las entradas a otros procesos, continúa con el control y tratamiento hasta la conformidad de las salidas no conformes y finaliza con el reporte y seguimiento de dichas salidas.

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la entidad en los tres niveles de gestión.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Cliente	Persona u organización, que podría recibir o que recibe, un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito de la organización, legal, reglamentario, o del cliente.
Producto	Salida de una organización, que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Requisito de la Organización	Representa el cumplimiento de los requisitos propios de Parques Nacionales Naturales de Colombia, los cuales son diferenciales por ser exclusivos de la Entidad.
Requisito del Cliente	Requisito establecido por el cliente que recibe un producto o servicio prestado. Por lo general son compromisos adquiridos o solicitudes específicas de los clientes/usuarios (internos o Externos), los cuales deben ser aprobados por el proceso o la Entidad en el momento de la solicitud y quedar allí reportado, según aplique.
Requisitos establecidos para la salida	Son los requisitos de la organización, del Cliente, Legal y reglamentario establecidos para la salida que se incumplió.
Requisito Legal	Requisito obligatorio especificado por una autoridad, que recibe el mandato de un órgano legislativo (Leyes, Decretos, Resoluciones, etc.), que se deben cumplir para la realización de un producto o la prestación de un servicio.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022

Requisito Reglamentario	Requisito obligatorio especificado en una norma o reglamento que aplica o debe dar respuesta la Entidad.
Reproceso	Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
Salida	Resultado de un proceso.
Salida no conforme	Corresponde al resultado de un proceso (producto o prestación de un servicio) que no cumplió con por lo menos uno de sus requisitos (De la organización, Del Cliente, Legal y reglamentario), los cuales se encuentran especificados en la Ficha de Salidas para el producto, y/o servicio.
Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

4. NORMAS LEGALES


- Decreto 1499 de 2017. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

5. NORMAS TÉCNICAS

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, Numeral 8.7 Control de Salidas No Conformes
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Procedimiento vigente del proceso de Evaluación Independiente "Acciones Correctivas y de mejora" código EI_PR_02.

6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Una salida es no conforme cuando se incumple con al menos un requisito (De la organización, del cliente, legal y reglamentario).
- Tipos de tratamiento a realizar en caso de una salida no conforme:
 - **Corrección:** Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada en un producto, y/o servicio. La corrección se puede realizar a través de un reproceso, donde el objetivo es que el producto, y/o servicio no conforme, vuelva a ser conforme con los requisitos.
 - **Concesión:** Autorización documentada por parte del cliente/usuario (interno o externo), para utilizar o liberar un producto o proveer un servicio, que no cumple con la totalidad de los requisitos especificados.
 - **Desecho:** Acción tomada sobre un producto, y/o servicio no conforme, para impedir su uso inicialmente previsto. Se trata de retirar por completo el producto, y/o servicio y liberar uno nuevo que cumpla con todos los requisitos.
- Para el seguimiento a la trazabilidad de las salidas conformes y no conformes, desde un análisis que permita determinar el tratamiento y acciones de mejoramiento, el presente procedimiento cuenta con el formato vigente "Control, y tratamiento, analisis y seguimiento" código DE_FO_13.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022


- Al registrar una salida No conforme en el formato vigente *control, tratamiento, análisis y seguimiento salidas no conformes* Código DE_FO_13, se debe realizar por fila cada una de las salidas y de forma independiente por proceso, de tal forma que sea fácil su identificación y seguimiento.
- Cuando persiste la necesidad de tomar acciones de tratamiento para una Salida No Conforme, se debe generar la justificación ya sea afirmativa o negativo frente a la decisión dado que es parte fundamental dentro del control y seguimiento que se realiza.
- La fecha de implementación del tratamiento debe ser acorde a los plazos que tenga identificada la Salida o producto, para determinar la eficacia de su trazabilidad y ser coherente con los procedimientos correspondiente de los procesos.
- Cuando un nivel de gestión responsable de controlar un requisito, identifique una necesidad de actualización de una ficha de requisitos salidas de los procesos, debe informar al líder del proceso en Nivel Central para su análisis y actualización, conforme se requiera.
- Cada proceso es independiente de solicitar la remisión de las evidencias de conformidad de los requisitos del control de las salidas.
- Realizar el análisis respectivo cuando se identifique o detecte una salida no conforme, después de la entrega del producto o durante o después de la provisión del servicio, para identificar la necesidad de acciones, bien sea en el proceso o la suscripción de un plan de mejoramiento.

7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTE


- Ficha de requisitos salidas de los procesos Código DE_FO_12
- Control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13
- Informe de Salidas Conformes y No Conformes Código DE_FO_19

8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar en la caracterización de los procesos, las salidas que impacten los productos y/o servicios y las entradas a otros procesos. Nota. Buscar que todas las salidas de los procesos cuenten con la identificación de los requisitos.	Cada uno de los procesos del Nivel central	Caracterización de los procesos	N.A.
2	Definir los requisitos que deben cumplirse por cada una de las salidas identificadas (De la organización, del Cliente, Legal y reglamentario) con el registro asociado para el cumplimiento de cada uno de los requisitos y registrarlo en el Formato vigente Ficha de requisitos salidas de los procesos Código DE_FO_12. Nota. El formato se debe diligenciar por cada salida identificada.	Cada uno de los procesos - Nivel central	Formato vigente Ficha de requisitos salidas de los procesos Código DE_FO_12	Registro de la Ficha de requisitos salidas caracterización de los procesos con la salida documentada.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	<p>Nota. Determinar los niveles responsables de controlar la Salida de forma general y en cada uno de los requisitos, según aplique.</p> <p>Nota. En caso que los requisitos posean una frecuencia o planeación de tiempo determinado, incluirlo como nota en la columna de “requisito a controlar” o “nivel de gestión”, según aplique.</p> <p>Nota. En caso de requerirse, realizar reuniones o actividades en conjunto con los diferentes niveles para determinar los requisitos a controlar, para asegurar la conformidad de las salidas a entregar.</p>			
3	Remitir a la Oficina Asesora de Planeación por ORFEO el registro de la Ficha de requisitos salidas de los procesos documentados para su publicación en Intranet.	Cada uno de los procesos - Nivel central	N.A.	Registro de la Ficha de salidas prioritizada y documentada remitida por ORFEO.
4	Publicar en la intranet, en la Sección Modelo Integrado de Planeación y Gestión – SGI, en la carpeta Ficha de requisitos salidas.	Oficina Asesora de Planeación	N.A.	Link de publicación en la Intranet de la ficha de requisitos de salidas.
5	<p>Socializar e informar las Ficha de requisitos salidas documentadas por el proceso a controlar.</p> <p>Nota. Se socializarán los requisitos a controlar, al igual el registro asociado a la verificación del cumplimiento del requisito, la ubicación del registro de la verificación del cumplimiento del requisito y el nivel de gestión responsable de controlar el requisito.</p> <p>Nota. Se socializará en los diferentes niveles de gestión que aplica, teniendo presente que las Direcciones territoriales divulgaran la información correspondiente a las Áreas Protegidas.</p>	Cada uno de los procesos - Nivel Central Líder SGI	N.A.	<p>Comunicado informando las Ficha de requisitos salidas documentadas por el proceso para ejecutar su control.</p> <p>Asistencia de las socializaciones realizadas.</p>
6	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las salidas (De la organización, del cliente, legal y reglamentario) y presentes en las Ficha de requisitos salidas documentadas por el proceso, oficializada y publicada en Intranet.	Nivel central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas	N.A.	N.A.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
7	<p>¿Se evidencia incumplimiento en alguno de los requisitos de las salidas verificadas?</p> <p>SI: Continuar con la actividad 8.</p> <p>NO: Continuar con la actividad 13.</p> <p>Nota: Una salida es no conforme cuando se incumple con al menos uno de los requisitos establecidos en la Ficha de requisitos salidas documentadas por el proceso (De la organización, del cliente, legal y reglamentario)."</p>	Nivel central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas	N.A.	N.A.
8	<p>Informar al Líder del SGI y registrar las salidas no conforme (s) en el Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes código DE_FO_13, por fila, de tal forma que sea fácil su identificación y seguimiento.</p> <p>Nota. Escribir el nombre del proceso, dependencia, fecha de revisión, número o identificación de la salida requisito establecido en la Ficha de requisitos salidas documentadas por el proceso que se incumplió y nombre de la persona que identificó la salida no conforme.</p>	Nivel central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas	Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13	Registro debidamente diligenciado completo del Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes.
9	<p>Definir el tratamiento y la(s) acción(es) para subsanar cada salida no conforme identificada y registrar dicha información en el Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes código DE_FO_13.</p> <p>Nota. Se debe identificar y desarrollar un tratamiento y la(s) acción(es) para subsanar cada salida no conforme.</p> <p>Nota: Recordar que tratamiento puede ser Corrección, concesión o desecho.</p>	Nivel central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas	Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13	Registro debidamente diligenciado completo del Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes.
10	<p>Establecer fecha final y responsable de la implementación de la acción tomada.</p>	Nivel central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas	N.A.	Registro debidamente diligenciado completo del Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes.
11	<p>Realizar seguimiento a la salida identificada determinando el cumplimiento del requisito y validar el resultado obtenido, conforme las fecha(s) establecidas para la implementación de la acción.</p> <p>Nota. La verificación de los resultados se diligenciará en el Formato vigente control,</p>	Nivel central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas	N.A.	Registro debidamente diligenciado completo del Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13, en la sección “Seguimiento salidas no conformes”.			
12	<p>¿Se logró la conformidad de la salida, dando cumplimiento al o los requisitos establecidos?</p> <p>SI: Determinar la conformidad de la salida y continuar con la actividad 13.</p> <p>NO: Indicar en el formato “no Conforme” y volver a registrar la salida no conforme en una nueva fila en el mismo formato y volver a la actividad 7.</p> <p>Nota: Si se identifica en la verificación que la salida continua no conforme el jefe y/o coordinador de la dependencia será el responsable de verificar el resultado del próximo de la(s) acción(es) tomadas.</p>	Nivel central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas	N.A.	Registro debidamente diligenciado completo del Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes.
13	<p>Analizar trimestralmente las salidas no conformes que se presentaron en cada proceso (conforme el nivel de gestión responsable de controlar la Salida), y regístralo en el Informe de Salidas Conformes y No Conformes Código DE_FO_19 y determinar la necesidad de generar acciones correctivas y en caso de identificarse registrarlas en el respectivo formato vigente Plan de mejoramiento por proceso – gestión código EI_FO_12.</p> <p>1. Nota. Siempre se debe justificar los casos en el cual no se identifique la necesidad de documentar una acción correctiva.</p> <p>2. Nota: Si en el periodo evaluado la salida no conforme es superior o igual al 25% de las salidas generadas, se debe generar acciones correctivas (plan de mejoramiento por proceso-gestión).</p> <p>3. Nota: Si en el periodo evaluado se identifican salidas no conforme que afecten el producto o servicio para un ciudadano externo, se debe generar acciones correctivas (plan de mejoramiento por proceso-gestión).</p> <p>4. Nota: Si el porcentaje de salidas no conformes correspondiente a un mismo requisito, no disminuye en tres periodos (sin importar lo establecido en la segunda nota de la actividad), se debe documentar acciones correctivas (plan de mejoramiento por proceso-gestión).</p> <p>5. Nota. Cuando se identifique una salida(s) no conforme(s) después de la entrega del producto o durante o después de la provisión del servicio, se</p>	Nivel central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas	Procedimiento vigente Acciones correctivas y de mejora código EI_PR_01	Registro debidamente diligenciado completo del Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes.

	PROCEDIMIENTO	Código: DE_PR_04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	debe analizar y determinar las acciones a realizar para subsanar la salida no conforme o la suscripción de un plan de mejoramiento.			
14	<p>Registrar trimestralmente para cada proceso que corresponda, los resultados obtenidos del control a la(s) Salida(s), en el Formato vigente Informe de Salidas Conformes y No Conformes Código DE_FO_19. Para los casos que se identifiquen salidas no conformes anexar el control, tratamiento, verificación y análisis realizados según aplique en el formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13 y remitir por correo electrónico a la Dirección Territorial.</p> <p>Nota: Las evidencias de los tratamientos ejecutados serán remitidos a la Dirección Territorial como evidencia de ejecución de la actividad.</p>	Áreas Protegidas	<p>Formato vigente Informe de Salidas Conformes y No Conformes Código DE_FO_19</p> <p>Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13</p>	Registro debidamente diligenciado en las secciones que aplique de los formatos que aplique, con los soportes correspondiente, enviados por correo electrónico.
15	<p>Revisar el informe, tratamiento, verificación y análisis realizados según aplique de las salidas, con los procesos, consolidar la información y remitir por proceso un informe en el Formato vigente Informe de Salidas Conformes y No Conformes Código DE_FO_19, y en caso de aplicar el reporte en el formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13, a través de ORFEO al líder del proceso nivel Central con copia al Líder del SGI, y retroalimentar los resultados al área protegida.</p> <p>Nota: Las evidencias de los tratamientos ejecutados tanto en las AP y DT serán archivados en la Dirección Territorial, a excepción de que el proceso de Nivel Central solicite dichos soportes.</p>	Líder del SGI de cada Dirección Territorial	<p>Formato vigente Informe de Salidas Conformes y No Conformes Código DE_FO_19</p> <p>Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13</p>	Registro debidamente diligenciado en las secciones que aplique de los formatos que aplique, con los soportes correspondiente, con el memorando y remisión por ORFEO.
16	<p>Revisar el informe, tratamiento, verificación y análisis realizados según aplique, consolidar y remitir por ORFEO el informe trimestral como resultado de la consolidación del proceso las salidas conformes y no conforme a la Oficina Asesora de Planeación y retroalimentar a las Direcciones Territoriales con los resultados de la revisión.</p> <p>Nota. Se incluirá los resultados finales de los "Seguimiento de las Salidas No Conformes" Solicitado en el Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13, cuando estos se obtengan</p>	Líder del SGI de cada proceso en Nivel central	<p>Formato vigente Informe de Salidas Conformes y No Conformes Código DE_FO_19.</p> <p>Formato vigente control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13</p>	Registro debidamente diligenciado en las secciones que aplique de los formatos que aplique, con los soportes correspondiente, remitidos por el ORFEO.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	conforme la “fecha de implementación de la acción” definida.			
17	Presentar los resultados de salidas no conformes en la reunión de revisión por la dirección.	Cada uno de los procesos – Oficina Asesora de Planeación	N.A.	Presentación “Salidas no conformes” en la Revisión por la Dirección.

9. ANEXOS

- Anexo 1. Flujograma Procedimiento control de salidas No conformes

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
25/10/2019	5	<p>Se dio claridad con las actividades del procedimiento, con la finalidad de identificar la forma de priorizar, documentar y socialización de las salidas no conformes en los tres niveles de gestión y el procedimiento de informar los resultados del control de las salidas priorizadas y controladas.</p> <p>Se modificaron los formatos “Control y tratamiento salidas no conformes” Código DE_FO_13 y “Seguimiento y medición salidas no conformes” Código DE_FO_14 para que estén de acuerdo a las modificaciones de las actividades actualizadas. Se generó el nuevo formato “Informe de Salidas Conformes y No Conformes” Código DE_FO_19 para estandarizar la información a reportar por cada unidad de decisión.</p> <p>Se actualizó la estructura del documento conforme los lineamientos del <i>Instructivo vigente “Elaboración, actualización y derogación de documentos del SGI” DE_IN_08.</i></p>
13/04/2020	6	<p>Se actualizaron las actividades del numeral paso a paso, conforme las modificaciones realizadas en los formatos correspondientes al procedimiento.</p> <p>Se derogó el formato Seguimiento y medición salidas no conformes Código DE_FO_14, debido a que parte de información se incluyó en el formato Informe de Salidas Conformes y No Conformes Código DE_FO_19.</p> <p>Se actualizó el formato control, tratamiento y seguimiento salidas no conformes Código DE_FO_13, cambiando el nombre dado que anteriormente se llamaba “Control y tratamiento salidas no conformes” y generado aclaraciones en las columnas para un mejor reporte por los procesos.</p>

 PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: DE_PR_04
		Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Mireya Cubillos – Briana Cabrera – Mónica Rosania Sandoval – Sergio Mejía
	Cargo	Funcionaria – Contratistas – Oficina Asesora de Planeación
	Fecha	29/04/2022
Revisó	Nombre	Andrea del Pilar Moreno Hernández
	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha:	11/05/2022
Aprobó	Nombre	Andrea del Pilar Moreno Hernández
	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Fecha:	11/05/2022



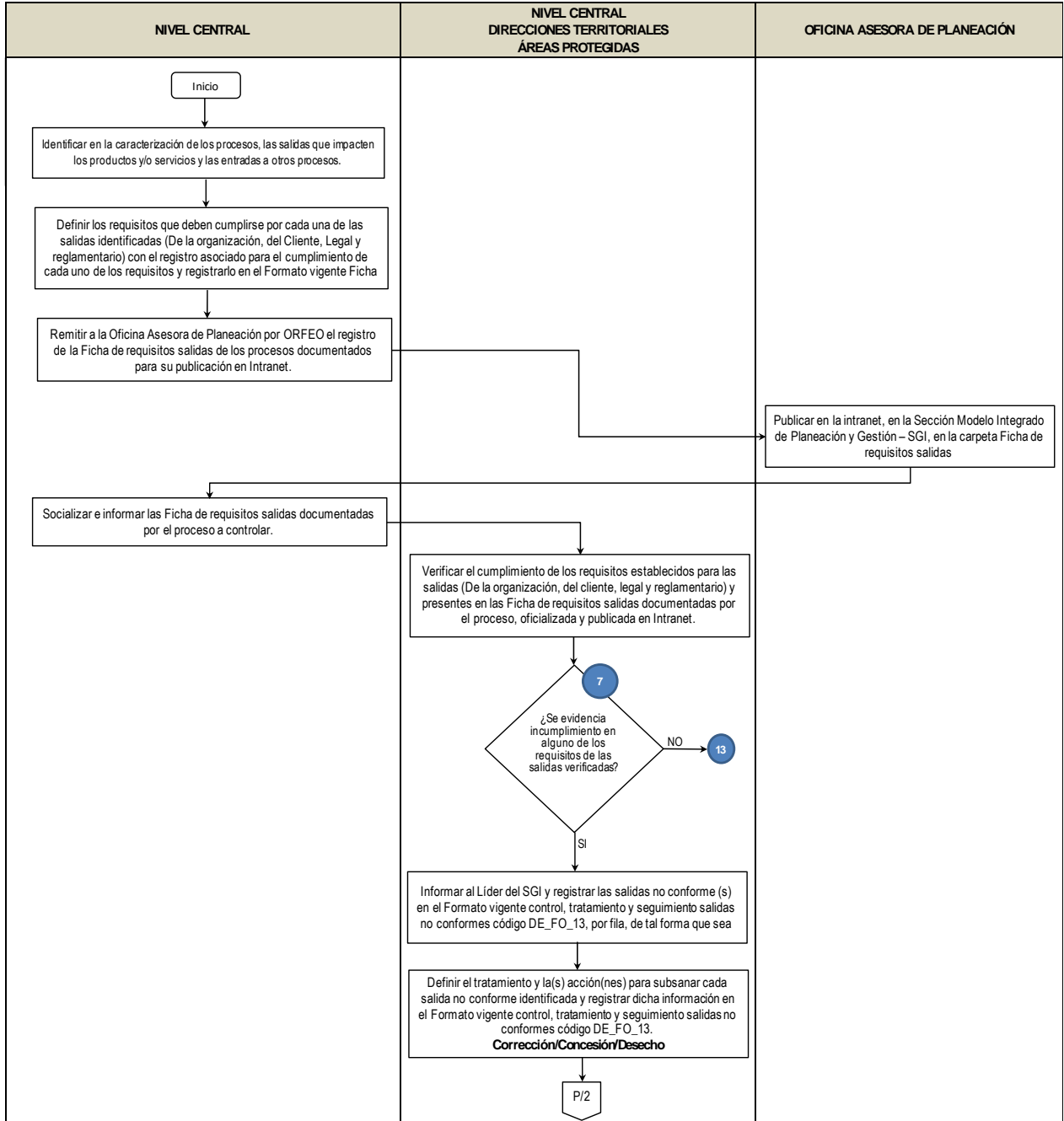
ANEXO 1

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Código: DE_PR_04

Versión: 7

Vigente desde: 12/05/2022





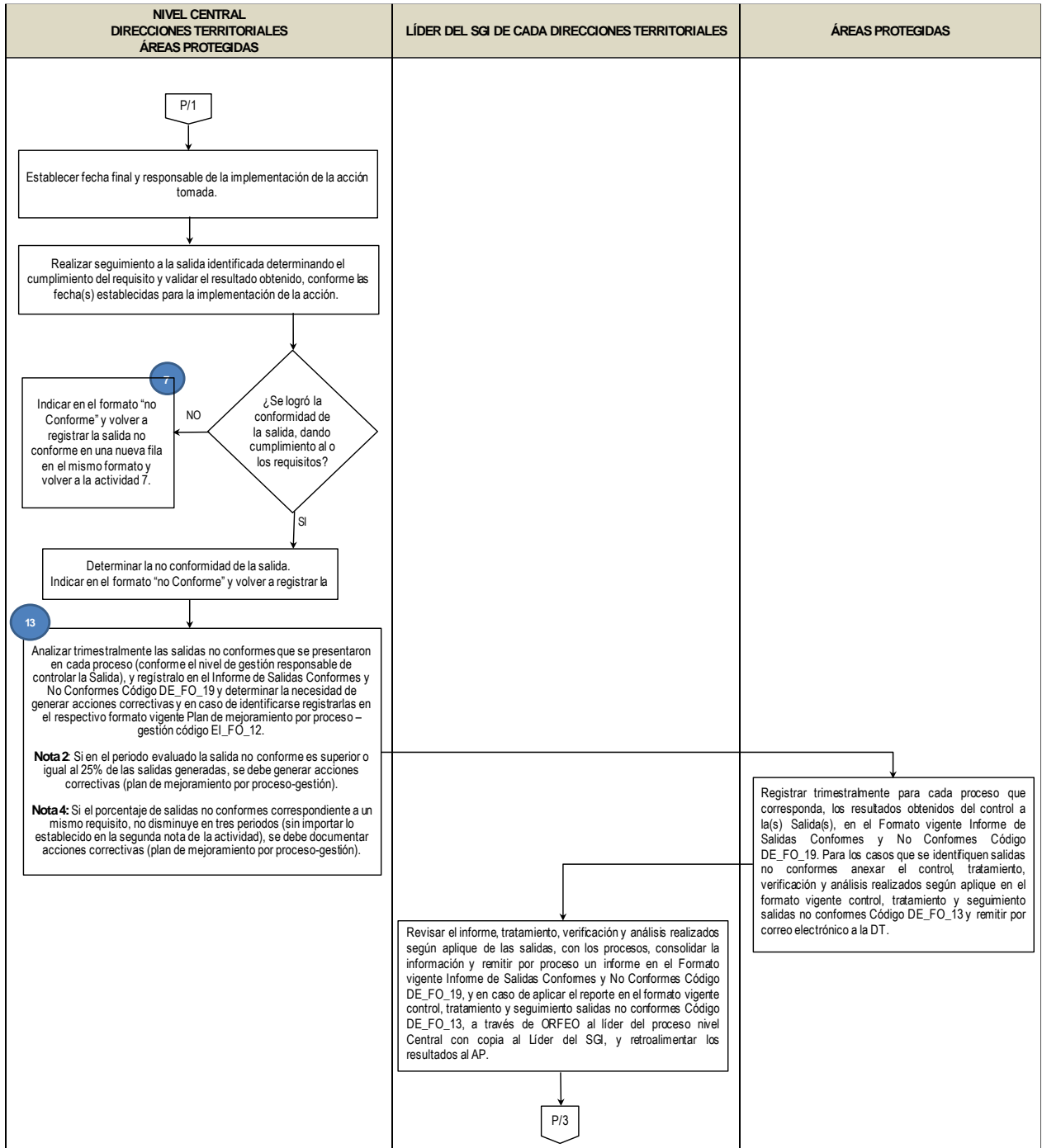
ANEXO 1


FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Código: DE_PR_04

Versión: 7

Vigente desde: 12/05/2022



 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	ANEXO 1	Código: DE_PR_04
	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 7
		Vigente desde: 12/05/2022

