


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|--|---|
| Cargo: Asistente de Calidad Fecha: 2019-05-20 | Cargo: Prof. Planeación y Finanzas Fecha: 2019-05-20 | Cargo: Presidenta Ejecutiva Fecha: 2019-05-20 |

PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES

1. ALCANCE

Este procedimiento establece la metodología para el tratamiento y control de las salidas no conformes en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

2. OBJETIVO

Establecer los métodos y controles para el tratamiento de las salidas no conformes, tipificando las posibles salidas no conformes de cada proceso del Sistema de Gestión de calidad, cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento continuo del SGC.


3. DEFINICIONES

Salida/servicio no conforme: todo salida o servicio prestado por la institución a sus clientes, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Corrección: acción inmediata tomada para solucionar una salida no conforme.

Reproceso: acción tomada sobre una salida no conforme para que cumpla con los requisitos. En el reproceso no se afectan ni se pueden cambiar partes de la salida no conforme.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  Cámara de Comercio de Manizales por Caldas | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

Reparación: acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso.

Reclasificación: variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Desecho: acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Permiso de Desviación: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Liberación: autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

Clasificación: si la salida no conforme es de Impacto o de frecuencia.

Impacto: Efecto que repercute en el funcionamiento de la organización por el resultado de una salida no conforme.

Frecuencia: Tipo de eventualidad con la que se repite una acción al momento de detectar la salida no conforme, la cual es de bajo impacto en la organización.


Momento de ocurrencia: Tiempo específico en el cual se detecta la salida no conforme.

Tipología: si la salida no conforme se presenta en la Temporada de renovación o en tiempo normal.

Temporada de renovación: Intervalo de tiempo donde se renueva la matrícula mercantil de los comerciantes registrados ante cámara y comercio, la cual está estipulada del 1 de enero hasta el 31 de marzo de cada año.

Tiempo normal: Intervalo de tiempo en cual se realizan actividades operacionales de la cámara, este intervalo es diferente al de la temporada de renovación, va desde el 1 de abril hasta el 31 de diciembre de cada año.

Sistema de Gestión Integral:

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

Almera, es una herramienta concebida para armonizar la administración del día a día (los procesos, indicadores, riesgos) con el direccionamiento estratégico en las organizaciones, facilitando la implementación de modelos de calidad y de gestión, eliminando la carga operativa que se genera alrededor del manejo de indicadores y registros y presentando información oportuna para apoyar la toma de decisiones a nivel directivo, garantizando la mejora continua bajo un modelo de procesos en constante maduración.

4. PROCEDIMIENTO

Las salidas no conformes pueden detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final de él, dependiendo de la naturaleza del mismo.


4.1. Fuentes de identificación de las salidas no conformes

- **Por autocontrol o verificación:** resulta cuando se están realizando actividades de seguimiento al servicio en aplicación de los planes de calidad y se detecta la probabilidad de no cumplir un criterio de aceptación previamente definido.
- **Por auditorías de calidad:** cuando durante el ejercicio o después de la auditoría de calidad se detecta el posible incumplimiento de un criterio de aceptación previamente definido.
- **Por acciones de gestión de los responsables y coordinadores de los procesos:** cuando el responsable o coordinador de alguno de los procesos detecta una salida no conforme.

4.2 Salidas no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas:

Se consideran salidas no conformes a todo producto o servicio que esté incumpliendo con alguno de los siguientes requisitos:

- Requisitos necesidades y expectativas del cliente
- Requisitos legales
- Requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015
- Requisitos organizacionales

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

Algunas de las salidas no conformes de los servicios misionales de la Cámara de Comercio de Manizales son:

Proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos:

- Formularios sin firma
- Formularios entregados como copias
- Inconsistencias en los códigos CIIU
- Que en el formulario de registro mercantil de persona natural no esté descrita la actividad económica
- Formularios incompletos
- Certificados con inconsistencias
- Incumplimiento en las actividades de autocontrol descritas en el plan de calidad de registros públicos PC-00

Proceso de Afiliados:

- Exceder los 10 días estipulados en calidad para dar respuestas a las solicitudes de Afiliación.
- Incumplimiento de alguno de los requisitos del reglamento de Afiliados.


Antenas Comerciales Nacionales y/o Internacionales

- Formularios incompletos físicos y en drive.
- Incumplimiento en la agenda planeada

Gestión Humana

- Condiciones físico ambientales del puesto de trabajo que no se estén cumpliendo.
- No registrar las capacitaciones y entrenamientos de los funcionarios.
- Desarrollar actividades del personal con errores (afiliaciones, liquidaciones, vacaciones).

Contratación y Compras

| | | |
|--|---|-------------------|
|  Cámara de Comercio de Manizales por Caldas | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

- Despacho inoportuno de los pedidos de insumo, elementos de trabajo y papelería.
- Insatisfacción por parte del cliente interno, derivada de la calidad deficiente en productos o servicios de la encuesta de contratación y compras.

Comunicaciones Institucionales

- Errores en las publicaciones.
- Retrasos en la entrega de los trabajos

Excepciones: se realizará plan de acción y se registrarán en el formato F-009 de no conformidad y acción correctiva a aquellos casos, que aunque no se presenten recurrentemente, por su gravedad o alto impacto requieran una acción de corrección. La decisión sobre estos casos recaerá sobre el coordinador y el líder de cada proceso.


4.3. Registro de las salidas no conformes

Cada coordinador o líder de cada uno de los procesos misionales lleva el control de las salidas no conformes, este se registrará a través del software Almera, con el fin de que la coordinación realice seguimiento, se actualiza mensualmente.

Una vez identificada la salida no conforme, definidas en el “**numeral 4.2 Listado de las salidas no conformes de la CCMPC**”, la persona que la detecte la registra en el aplicativo, en este registro se diligencia el proceso al que pertenece, la fecha de reporte de la salida no conforme, la fecha del evento, la matrícula si es el caso, descripción de la salida no conforme, número de veces que ocurre, el tipo, el momento de ocurrencia, la clasificación, el tipo de tratamiento, la descripción del tratamiento y la autoridad que define la acción.

Nota: la matrícula se diligencia si se trata de casos específicos, si la salida no conforme es recurrente en la casilla matrícula se debe referenciar el archivo donde se realiza el control o verificación, si no se da ninguno de los casos se pone N/A

5. Tratamiento de salidas no conformes:

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

Los productos o servicios que son detectados como salidas no conformes por incumplimiento de alguno de los requisitos anteriormente mencionados deben ser tratados de alguna de las siguientes maneras:

1. Corrección
2. Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios
3. Información al cliente
4. Obtención de autorización para aceptación bajo concesión.

6. Registro de las salidas no conformes en el Sistema de Gestión Integral


El registro de las salidas no conformes en Sistema de Gestión Integral da la oportunidad de realizar un seguimiento, registro y control más a efectivo a los tratamientos establecidos. El registro de las salidas no conformes lo realizarán las personas habilitadas por la coordinación del Sistema de Gestión de Calidad. Para ingresar en el Sistema de Gestión Integral dar clic en el siguiente link:

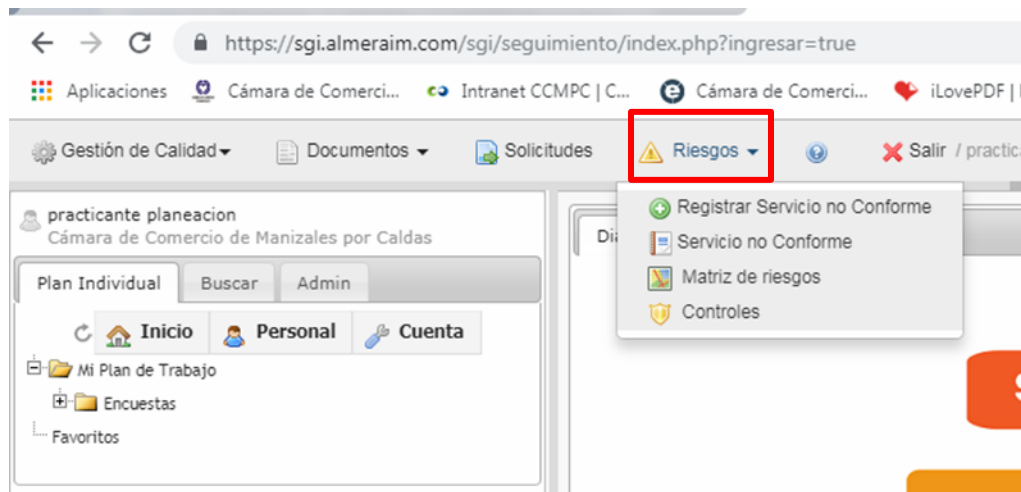
<https://sgi.almeraim.com/sgi/index.php?conid=sgiccm>

Se ingresará con el usuario y contraseña asignado y registrado en el aplicativo

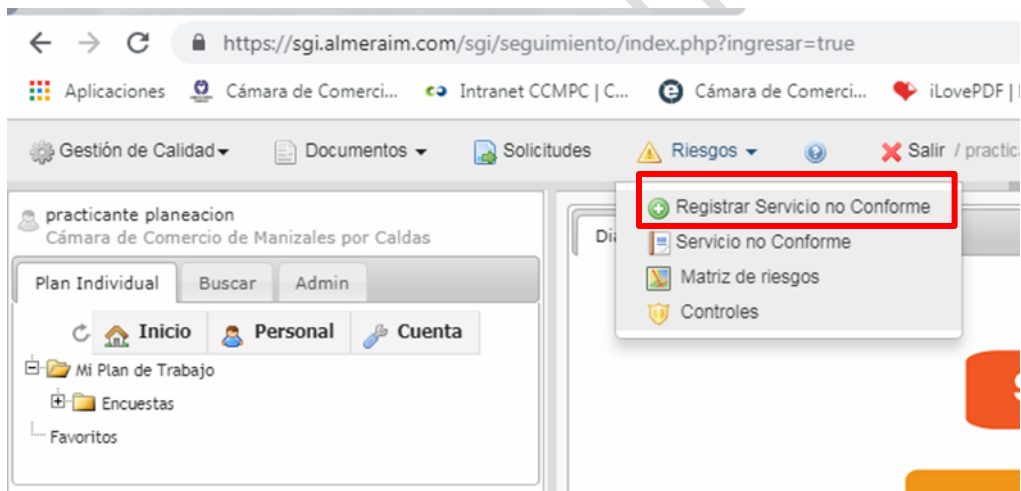
Para registrar las salidas no conformes se debe realizar el siguiente procedimiento

1. Dar clic en el botón *Riesgos*, Instantáneamente sale una lista de desplegable

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |




2. Dar clic en *registrar Servicio no conforme*.



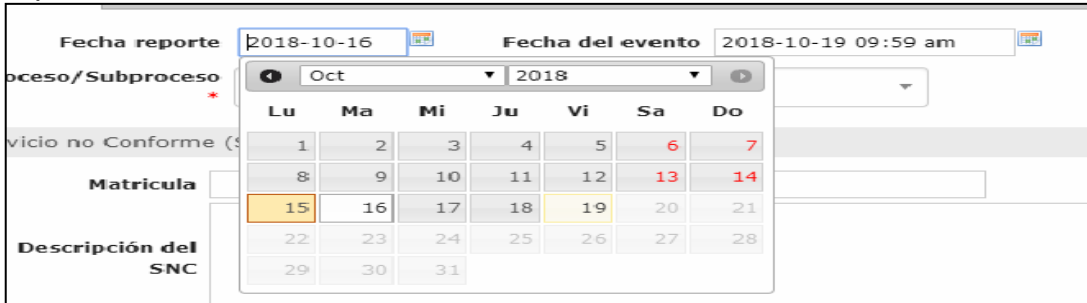
Esta pestaña abre el recuadro donde se diligencia las *Salidas no Conformes*

7. Diligenciamiento de las Salidas no Conformes

Identificación:

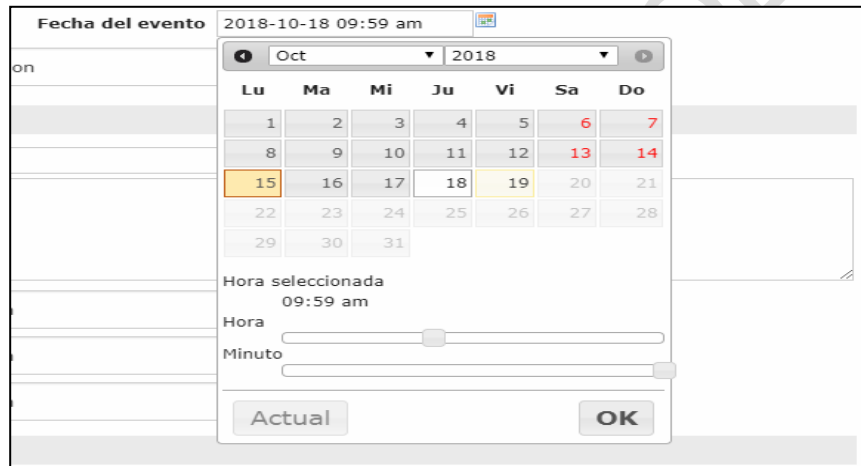
| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

1. Fecha de reporte: el día en que se registra la no conformidad en el aplicativo




The screenshot shows a form with two date pickers: 'Fecha reporte' (set to 2018-10-16) and 'Fecha del evento' (set to 2018-10-19 09:59 am). A calendar dropdown is open, showing the month of October 2018. The calendar grid has columns for days of the week (Lu, Ma, Mi, Ju, Vi, Sa, Do) and rows for dates. The date 15 is highlighted in orange, and 19 is highlighted in yellow. Other dates are in grey. The calendar is positioned over a form with fields for 'Proceso/Subproceso', 'Inicio no Conforme (S)', 'Matricula', and 'Descripción del SNC'.

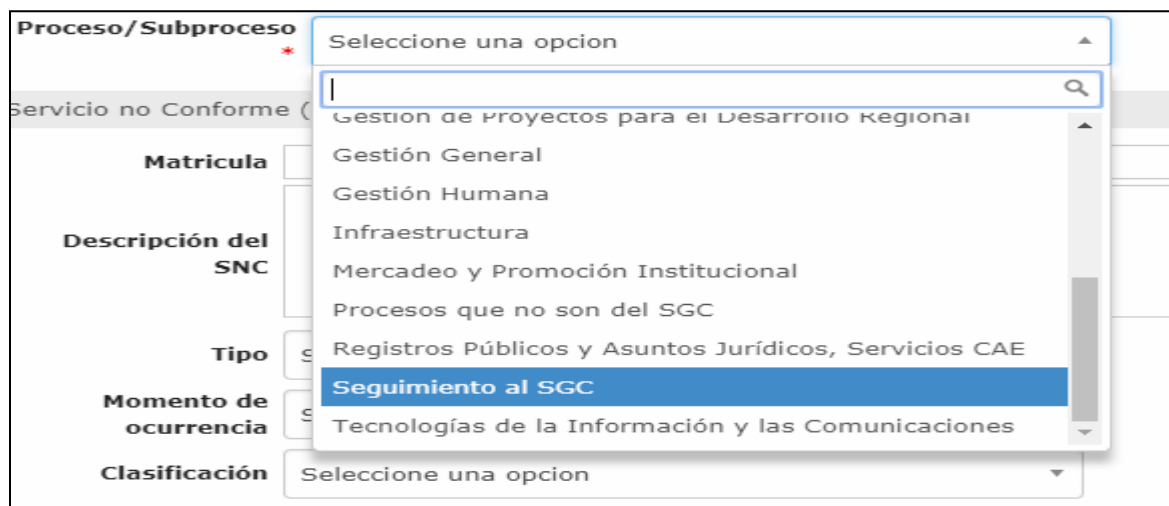
2. Fecha del evento: fecha en que se detecta la salida no conforme



The screenshot shows a form with a date picker for 'Fecha del evento' (set to 2018-10-18 09:59 am). A time selection dialog is open, showing the month of October 2018. The dialog has a calendar grid with the date 18 highlighted in orange and 19 highlighted in yellow. Below the calendar, there is a section for 'Hora seleccionada' (09:59 am), 'Hora' (with a slider), and 'Minuto' (with a slider). At the bottom, there are buttons for 'Actual' and 'OK'.

3. Proceso/Subprocesos: área a la cual se asocia la no conformidad detectada

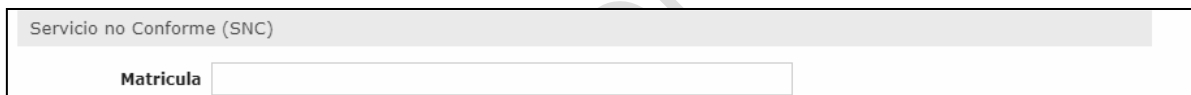
| | | |
|--|---|-------------------|
|  Cámara de Comercio de Manizales por Caldas | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |



The screenshot shows a web form with a dropdown menu for 'Proceso/Subproceso'. The menu is open, displaying a list of options. The option 'Seguimiento al SGC' is highlighted in blue. Other visible options include 'Gestión General', 'Gestión Humana', 'Infraestructura', 'Mercadeo y Promoción Institucional', 'Procesos que no son del SGC', 'Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE', and 'Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'. The form also includes fields for 'Matricula', 'Descripción del SNC', 'Tipo', 'Momento de ocurrencia', and 'Clasificación'.

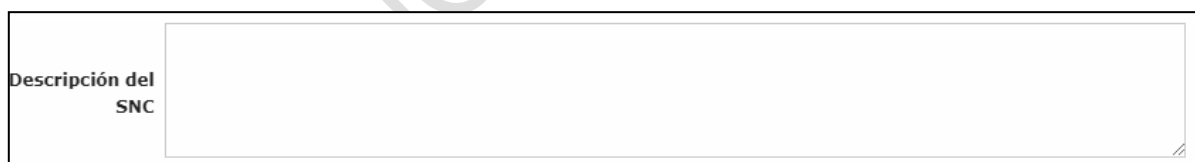
Servicio No conforme

- 1. Matricula:** ítem que identifica el número de registro de la Matricula mercantil de un comerciante, se registra si es el caso.




The screenshot shows a web form with a section titled 'Servicio no Conforme (SNC)'. Below the title is a text input field labeled 'Matricula'.

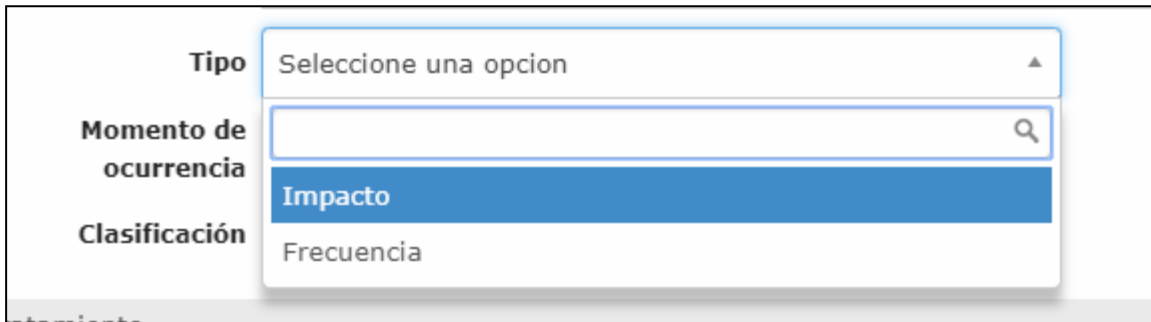
- 2. Descripción del SNC:** especificación del SNC identificado, en base a los lineamientos establecidos por la Cámara de Comercio en el numeral 4.2



The screenshot shows a web form with a section titled 'Descripción del SNC'. Below the title is a large text area for entering the description.

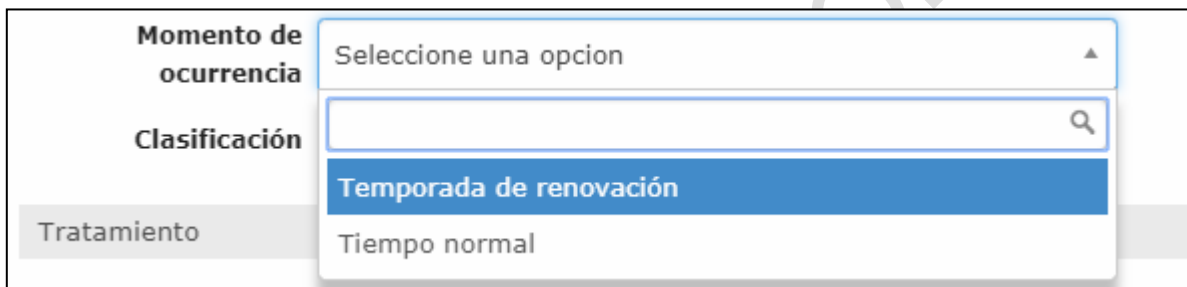
- 3. Tipo:** el riesgo que presenta la Salida No Conforme para el desempeño organizacional.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |



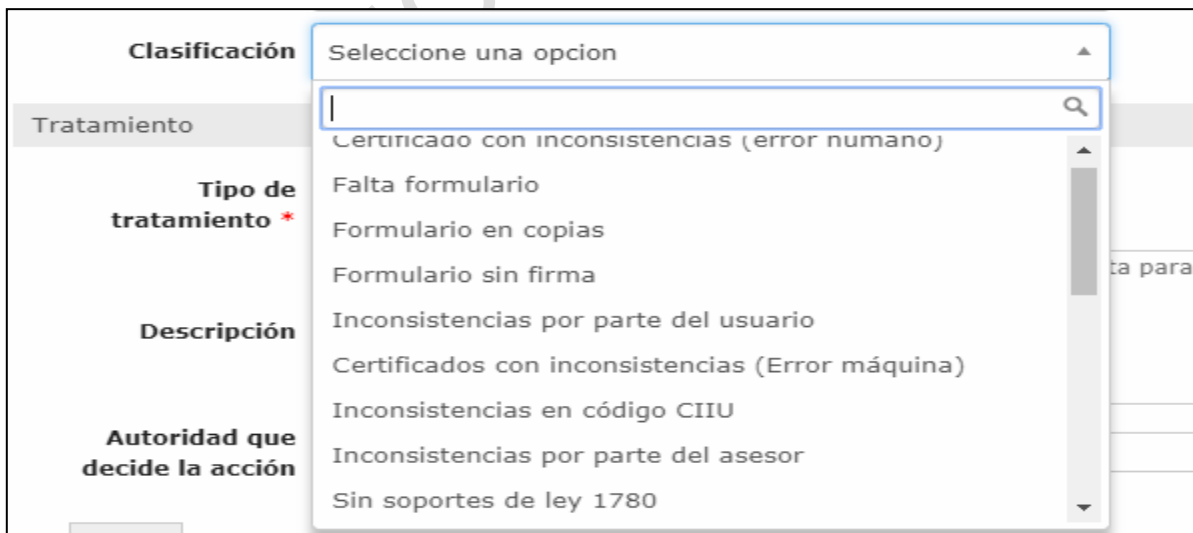
Tipo Seleccione una opción
Momento de ocurrencia [Searchable dropdown]
Clasificación Impacto
 Frecuencia

4. Momento de ocurrencia: época del año donde se presentó la salida no conforme



Momento de ocurrencia Seleccione una opción
Clasificación Temporada de renovación
 Tiempo normal


5. Clasificación: tipo de acción que generó la Salida no Conforme.



Clasificación Seleccione una opción
 Tratamiento [Searchable dropdown]
Tipo de tratamiento *
Descripción
Autoridad que decide la acción

- Certificado con inconsistencias (error humano)
- Falta formulario
- Formulario en copias
- Formulario sin firma
- Inconsistencias por parte del usuario
- Certificados con inconsistencias (Error máquina)
- Inconsistencias en código CIIU
- Inconsistencias por parte del asesor
- Sin soportes de ley 1780

Tratamiento

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

- 1. Tipo de tratamiento:** acción a tomar para la ejecución de una actividad a realizar con el fin de eliminar la Salida o Conforme.

Tratamiento

Tipo de tratamiento * Corrección Reproceso Permiso de desviación
 Concesión Otro

- 2. Descripción:** caracterización de las actividades a realizar para el tratamiento de la salida no conforme.

Descripción

Defina de forma concisa el resultado del tratamiento que se adopta para el servicio no conforme. En caso de que requiera planificación definalo en la pestaña plan de acción.

- 3. Autoridad que decide la acción:** líder del proceso o funcionario que ejecuta el tratamiento seleccionado para la eliminación de la no conformidad.

Autoridad que decide la acción


Nota: Una vez registrada las salidas no conformes se debe salvar lo realizado, el sistema no guarda los cambios automáticamente. Al finalizar el recuadro de trabajo se encuentra la opción Grabar.

Archivos

| Descripción | Archivo |
|--|---|
| <input style="width: 90%;" type="text"/> | <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo |
| Adicionar más archivos (Máx 25 M) | |

Grabar

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
Almera - Sistema de Gestión Integral
2018 - Manizales, Colombia

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

7. Análisis de las salidas no conformes.



Todos los procesos del SGC de la CCMPC realizarán periódicamente análisis de las salidas no conformes, dependiendo de su tipología y clasificación, así:


Temporada de renovación: se analizará anualmente.

Tiempo normal: se analizará trimestralmente.

NOTA:

- Cabe aclarar que, aunque el análisis se realice de forma trimestral, la corrección se llevará a cabo en el mismo momento que se detecta la salida no conforme.
- Para el proceso de registros públicos el análisis que se realice de forma trimestral en los casos de tipología de **frecuencia**, este se realizará versus el número de inscripciones que se hubieran dado en el trimestre para los respectivos libros mercantiles. Si al revisar las salidas no conformes por este concepto se supera el 1% de inconsistencias sobre el total de inscripciones, se tratará con un plan de acción (NC); si por el contrario da hasta el 1% sólo se manejará la corrección al momento de haber detectado la salida no conforme la cual reposa en el aplicativo Almera.


| REGISTRO DE CAMBIOS | | | |
|----------------------------|----------------|---|--|
| FECHA | VERSIÓN | CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR | QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO |
| 2016-01-15 | <u>02</u> | <p><u>Modificar dentro del punto 4,2 el numeral 1, ítem 5 quedando así:</u></p> <p> <u>Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SIREP.</u></p> <p><u>Modificar dentro del punto 5 el numeral 1, ítem 5 quedando así:</u></p> <p> <u>Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SIREP.</u></p> | Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |


| | | | |
|------------|----|--|--|
| | | Insertar cuadro control de documentos en el documento fuente | Coordinador del SGC |
| 2016-05-24 | 03 | <u>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 2 Asesoría y Consultoría:</u> PNC: <u>Que la asignación de citas a usuarios se demore más de 4 días hábiles cuando se presentan sin cita previa</u> | Directora Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Empresarial |
| | | <u>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados:</u> PNC: <u>Liquidar mal los valores que debe pagar el afiliado cuando el recaudo se hace a modo de anticipo</u> | Coordinadora de Afiliados |
| | | <u>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados:</u> PNC: <u>Asesorías que no se registran</u> PNC: <u>Casos en los que no establece ni se determinan tiempos y entregables</u> | Directora Unidad de Desarrollo Regional |
| 2016-09-15 | 04 | <u>Se modifica en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</u> <u>Proceso RRPP, PNC: Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SIREP.</u> <u>Se incluye en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</u> PNC: <u>Que los documentos ingresados por PAC o RUE NO hayan sido registrados durante la promesa interna de servicio establecida por la Unidad y no exista ninguna de las siguientes excepciones: subsanación, inconsistencias en las plataformas, tickets o incapacidades.</u> | Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos |

REGISTRO DE CAMBIOS

| FECHA | VERSIÓN | CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR | QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO |
|------------|---------|---|----------------------------------|
| 2016-09-30 | 05 | <u>Se eliminan los PNC de proceso de Formación para el Desarrollo Empresarial</u> | Directora Unidad de Desarrollo y |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

| | | | |
|------------|----|---|--|
| | | | Fortalecimiento Empresarial |
| 2017-02-14 | 06 | <p>En el numeral 4.2.1 Listado de los productos no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas: Registros Públicos.</p> <p>Eliminar: “Que las matrículas ingresadas a través de RUE no tengan la misma fecha de inscripción en el libro XV de los matriculados”.</p> <p>En el numeral 5 Tratamiento de productos no conformes, Registros Públicos:</p> <p>Eliminar: “Que las matrículas ingresadas a través de RUE no tengan la misma fecha de inscripción en el libro XV de los matriculados incluido su tratamiento”.</p> | Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos |
| 2017-04-17 | 07 | <p>En el numeral 4.2.1 Listado de los productos no conformes de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas: Registros Públicos.</p> <p>Se modificó por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedición de certificados con inconsistencias • Que el pago de la renovación virtual no se haya realizado efectivamente en el aplicativo diseñado para el efecto. • Que el formulario de renovación virtual no sea almacenado correctamente en el SII. • Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SII. • Que las matrículas y/o renovaciones recibidas no se encuentren en estado 6 en el SII. • Que los documentos ingresados por PAC o RUE NO hayan sido registrados durante la promesa interna de servicio establecida por la Unidad y no exista ninguna de las siguientes excepciones: subsanación, inconsistencias en las plataformas, tickets o incapacidades. | Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos |
| 2018-04-11 | 08 | Modificar el procedimiento de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma Iso 9001 versión 2015. | Coordinador del SGC |
| 2018-05-11 | 09 | Modificación del procedimiento así: | Coordinador SGC |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | P – 020 |
| | PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN 13 |

| | | | |
|------------|----|--|--|
| | | Generalidades de las salidas no conformes, manejo del formato y tratamiento. | |
| 2018-06-12 | 10 | Se actualizó el nombre del procedimiento por el de salidas no conformes y se realizaron ajustes de acuerdo con el nuevo manejo de los consecutivos y el listado de salidas no conformes. | Coordinador SGC |
| 2019-02-22 | 11 | Se incluyó el análisis del procedimiento salidas no conformes | Coordinador SGC |
| 2019-05-10 | 12 | Se agregó salidas no conformes al proceso de Antenas comerciales | Directora Unidad Desarrollo Empresarial |
| 2019-05-20 | 13 | Se incluyó nota en el análisis de salida no conforme | Coordinadora Área de Digitación y Certificados |

COPIA NO CONTROLADA