	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Asistente de Calidad	Cargo: Prof. Planeación y Finanzas	Cargo: Presidenta Ejecutiva

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.

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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

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:

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

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

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

Proceso Registros Públicos y Asuntos Jurídicos:

- Actividad no mercantil
- Certificado con inconsistencias (error máquina)
- Comerciante multado - Cambio de domicilio –
- Falla en la prestación del servicio
- Inconsistencias por parte del asesor –
- Inconsistencias por parte del digitador
- Inconsistencias por parte del Sii
- Inconsistencias en el sistema de PQRSF –
- No se adjunta uso de suelos en actividad de alto impacto
- Queja
- Reclamo
- Sin soportes Ley 1780

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 ambiental 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

- Despacho inoportuno de los pedidos de insumo, elementos de trabajo y papelería.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

- 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:

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:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

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 realizaran las personas habilitadas por la coordinación del Sistema de Gestión de Calidad.

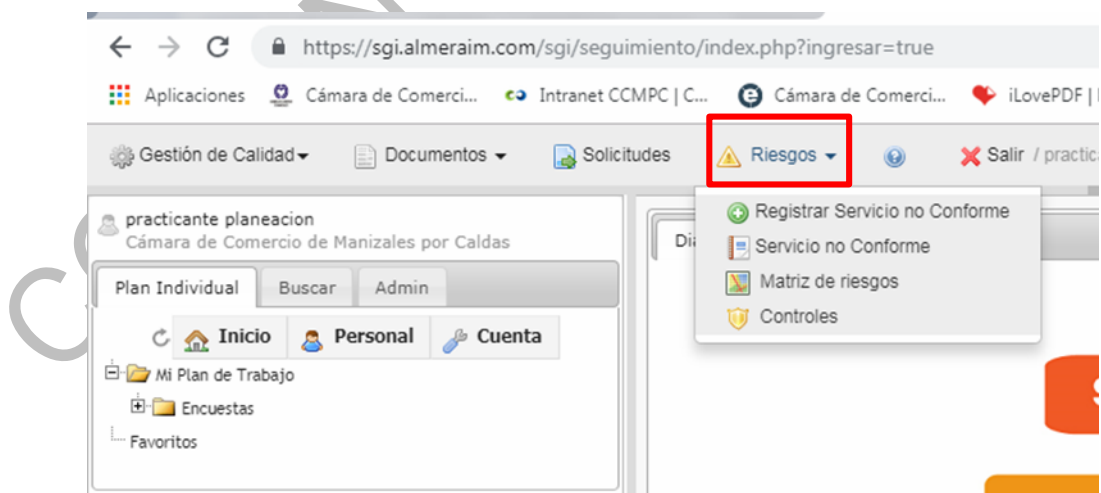
Para ingresar en el Sistema de Gestión Integral dar clic en el siguiente link:


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

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

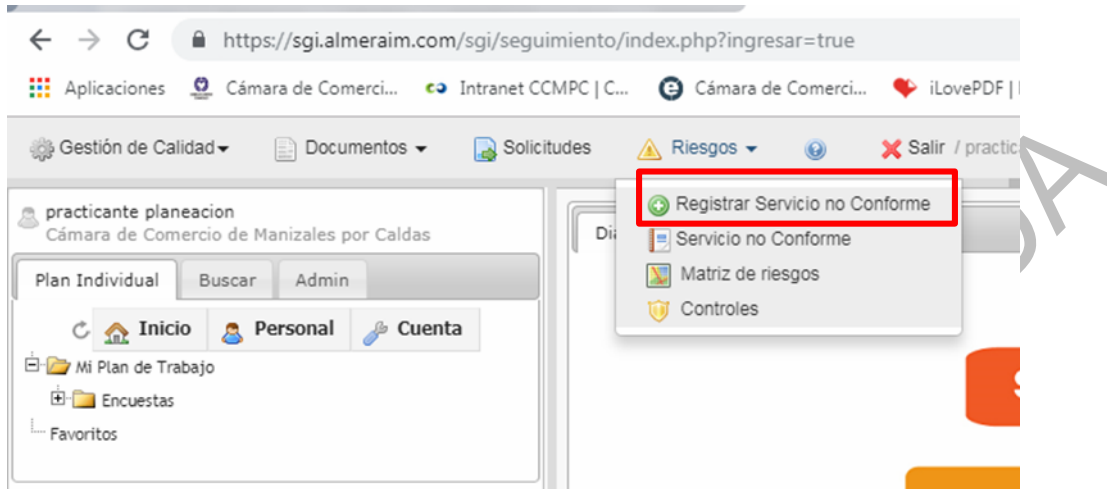
Para registrar las salidas no conformes se debe realizar el siguiente procedimiento

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 17

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

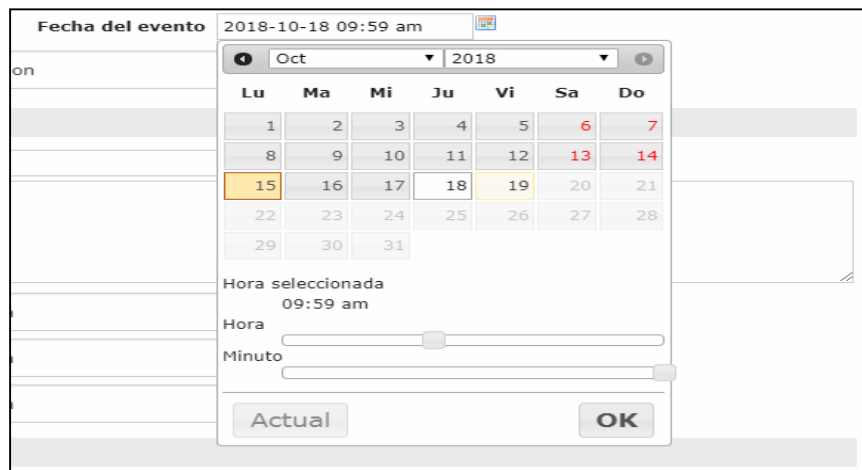
Identificación:

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

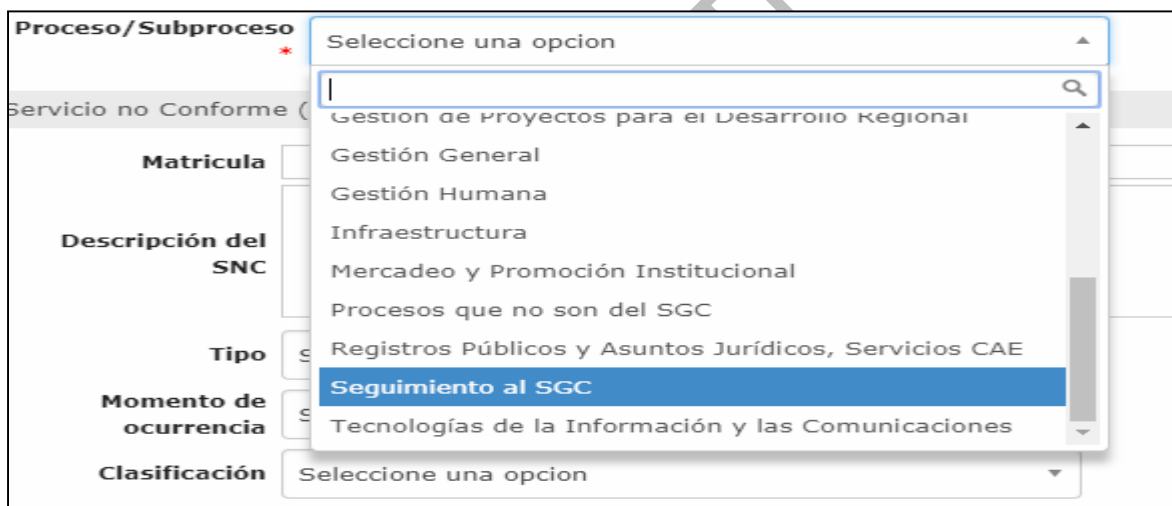
Fecha reporte	2018-10-16	Fecha del evento	2018-10-19 09:59 am																																										
Proceso/Subproceso	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Oct 2018 </div>																																												
Servicio no Conforme (SNC)	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Lu</th> <th>Ma</th> <th>Mi</th> <th>Ju</th> <th>Vi</th> <th>Sa</th> <th>Do</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do																																							
1	2	3	4	5	6	7																																							
8	9	10	11	12	13	14																																							
15	16	17	18	19	20	21																																							
22	23	24	25	26	27	28																																							
29	30	31																																											
Matricula																																													
Descripción del SNC																																													

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17




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




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.



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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

Descripción del SNC	
---------------------	--


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

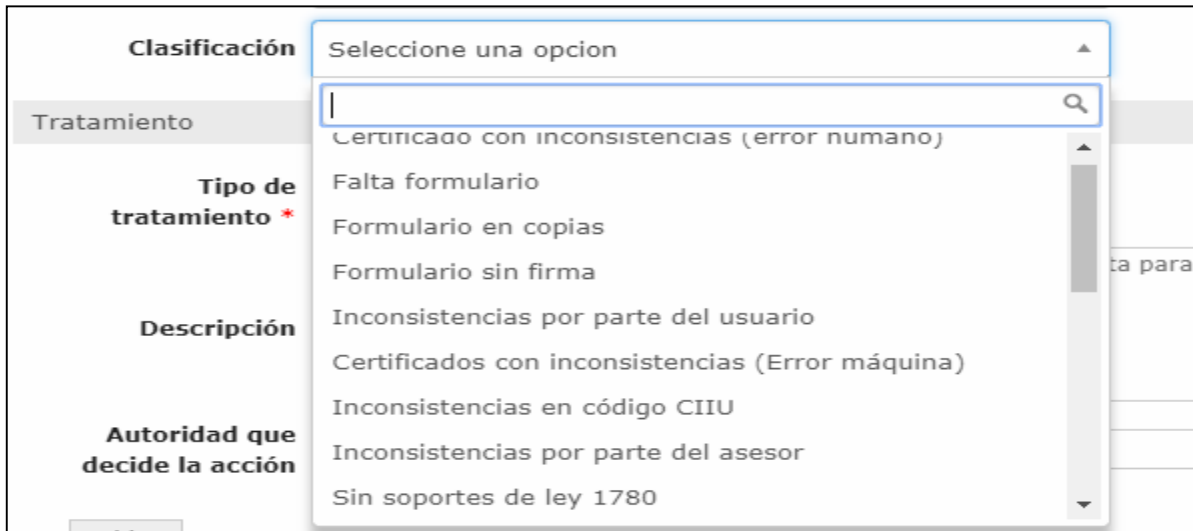
Tipo	<input type="text" value="Seleccione una opcion"/>
Momento de ocurrencia	<input type="text"/>
Clasificación	<input type="text" value="Impacto"/>
	<input type="text" value="Frecuencia"/>

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

Momento de ocurrencia	<input type="text" value="Seleccione una opcion"/>
Clasificación	<input type="text" value="Temporada de renovación"/>
Tratamiento	<input type="text" value="Tiempo normal"/>

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

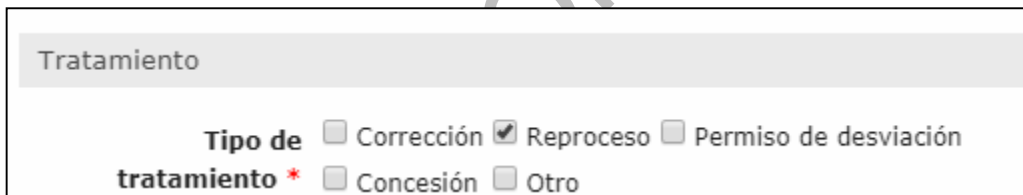
 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17



The screenshot shows a web application interface. On the left, there are several labels: 'Clasificación', 'Tratamiento', 'Tipo de tratamiento *', 'Descripción', and 'Autoridad que decide la acción'. A dropdown menu is open under 'Clasificación', displaying a search bar and a list of options: '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 CIU', 'Inconsistencias por parte del asesor', and 'Sin soportes de ley 1780'.

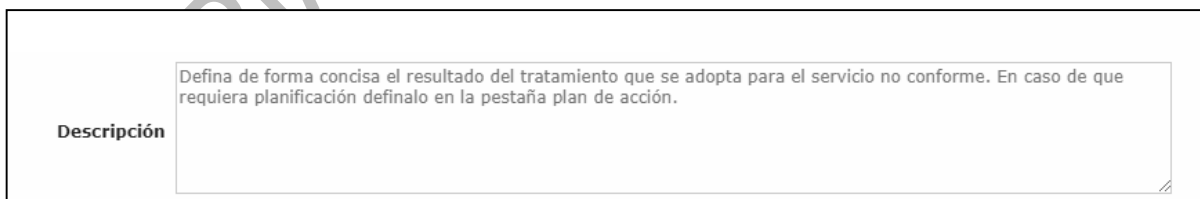
Tratamiento

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




The screenshot shows a form titled 'Tratamiento'. Under the heading 'Tipo de tratamiento *', there are five radio button options: 'Corrección', 'Reproceso' (which is selected), 'Permiso de desviación', 'Concesión', and 'Otro'.

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



The screenshot shows a text input field labeled 'Descripción'. The placeholder text reads: '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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

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 type="text"/>	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo
Adicionar más archivos (Máx 25 M)	

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

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 anualmente, en el mes de noviembre.


Proceso de Registros Públicos:

Para realizar su análisis se tendrá en cuenta tanto lo que esté por temporada de renovación y tiempo normal como su impacto y frecuencia. Así mismo también se tendrán en cuenta las quejas y los reclamos que se presenten pro este concepto

¿Cómo analizarlo?

Se realizarán dos análisis:

- 1- La sumatoria de:


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

- Todos los hallazgos encontrados en el día a día.
 - Todas las actividades de autocontrol que hayan generado hallazgos.
- 2- Todas las quejas y reclamos que se hubieran presentados como salidas no conformes del proceso de registros públicos.


¿Que margen de error es permitido?

Se tiene establecido que por debajo del 3% de margen de error es un porcentaje que no requiere plan de acción, siempre y cuando los controles estén bien definidos y ya se haya evidenciado una serie de mejoras continuas en los diferentes hallazgos.


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

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

		<p>PNC: <u>Liquidar mal los valores que debe pagar el afiliado cuando el recaudo se hace a modo de anticipo</u></p> <p><u>Se solicita incluir en el numeral 4.2 Listado de productos no conformes de la CCMPC, en el proceso 3 Afiliados:</u></p> <p>PNC: <u>Asesorías que no se registran</u></p> <p>PNC: <u>Casos en los que no establece ni se determinan tiempos y entregables</u></p>	Directora Unidad de Desarrollo Regional
2016-09-15	04	<p><u>Se modifica en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</u></p> <p><u>Proceso RRPP, PNC:</u> <u>Que la información de la renovación virtual no sea actualizada correctamente en el SIREP.</u></p> <p><u>Se incluye en el numeral 5. Tratamiento de productos no conformes:</u></p> <p>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></p>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2016-09-30	05	<p><u>Se eliminan los PNC de proceso de Formación para el Desarrollo Empresarial</u></p>	Directora Unidad de Desarrollo y 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>	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

		<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>	
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. <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Modificar el procedimiento de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma Iso 9001 versión 2015.</p>	Coordinador del SGC
2018-05-11	09	<p>Modificación del procedimiento así: Generalidades de las salidas no conformes, manejo del formato y tratamiento.</p>	Coordinador SGC
2018-06-12	10	<p>Se actualizó el nombre del procedimiento por el de salidas no conformes y se realizaron ajustes de</p>	Coordinador SGC

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 020
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 17

		acuerdo con el nuevo manejo de los consecutivos y el listado de salidas no conformes.	
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
2019-05-27	14	Se modifican posibles salidas no conformes al proceso de Registros Públicos	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2020-02-21	15	Se ajusta el análisis de la salida no conforme para el proceso de registros públicos	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2020-03-24	16	Se modifica el análisis de salidas no conformes, el cual se realizara de forma semestral	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
2020- 06-18	17	-Se modifica el análisis de salidas no conformes, el cual se realizara de forma semestral - Se actualiza las clasificaciones de salidas no conformes correspondientes al proceso de registros y asuntos jurídicos.	Coordinadora Área de Digitación y Certificados

COPIA NO CONTROLADA