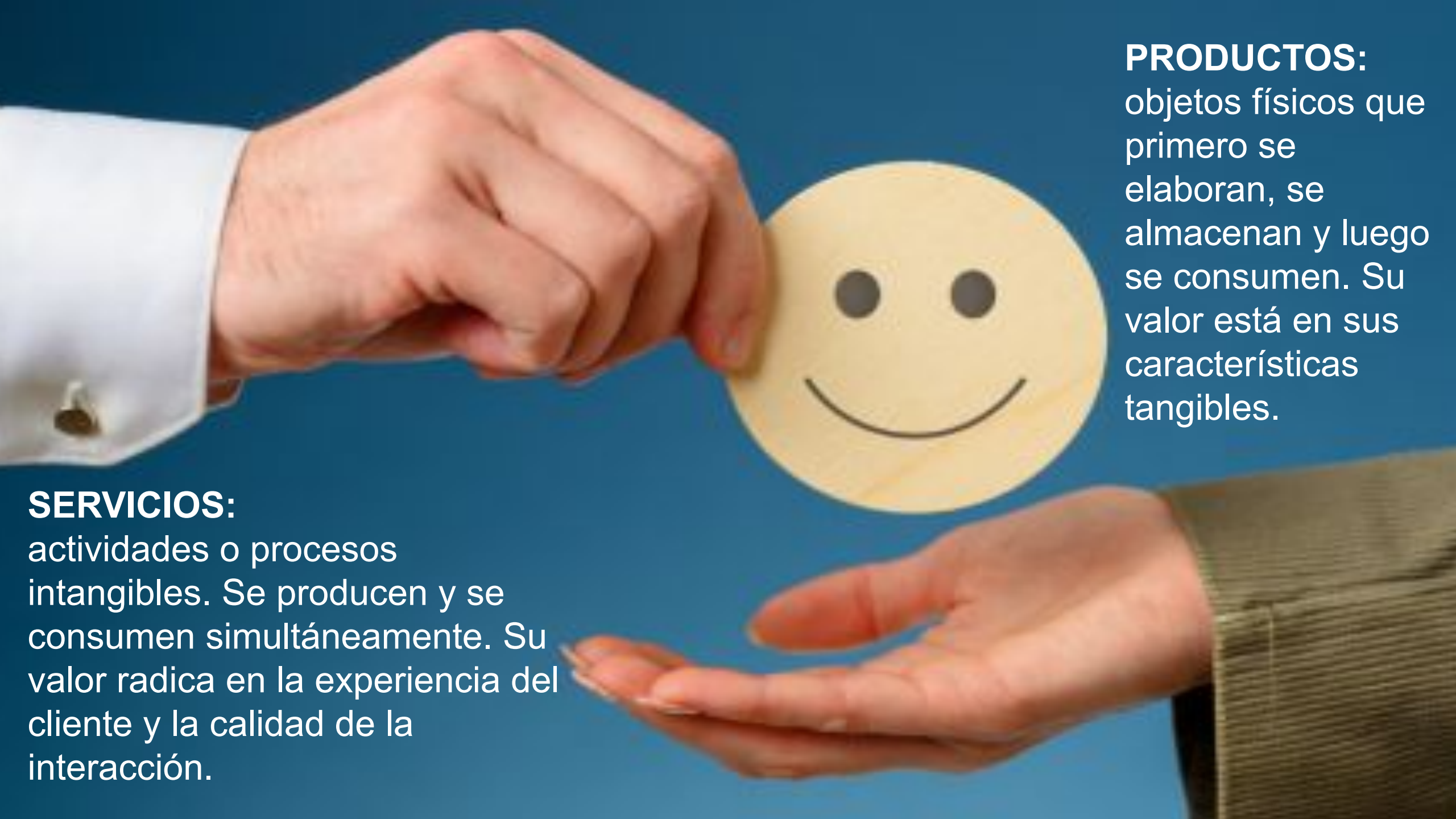


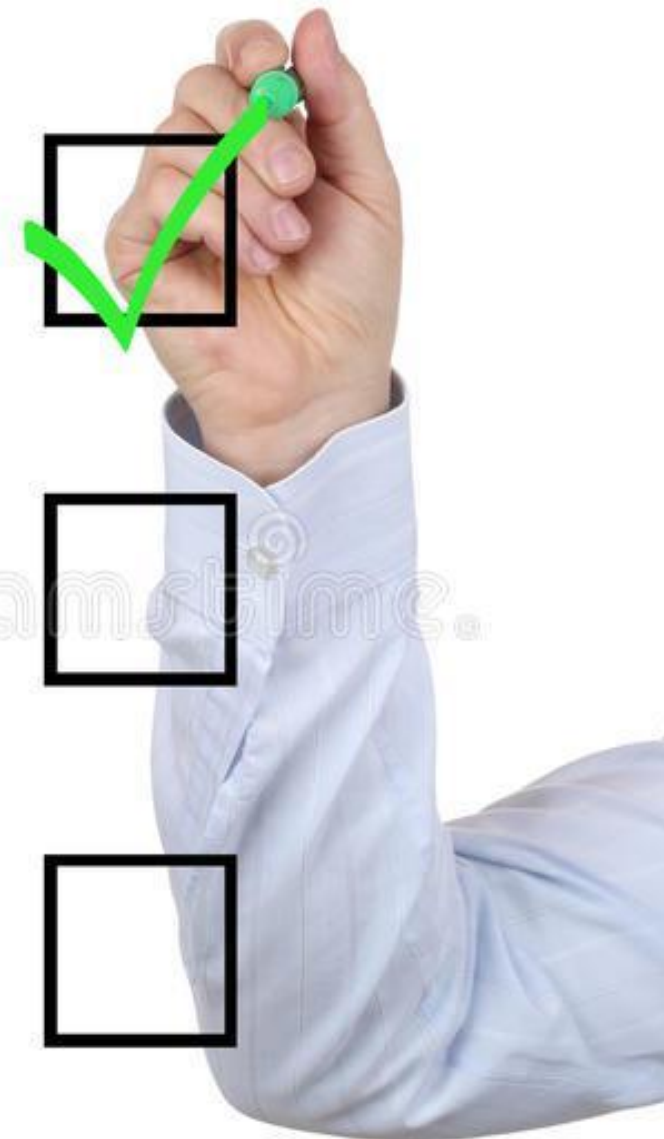
**Productos, servicios y
salidas no conformes**



PRODUCTOS:
objetos físicos que primero se elaboran, se almacenan y luego se consumen. Su valor está en sus características tangibles.

SERVICIOS:
actividades o procesos intangibles. Se producen y se consumen simultáneamente. Su valor radica en la experiencia del cliente y la calidad de la interacción.

Tanto los productos como los servicios se generan a través de una secuencia de actividades (procesos) para atender las **necesidades** y **expectativas** de quien los recibe.

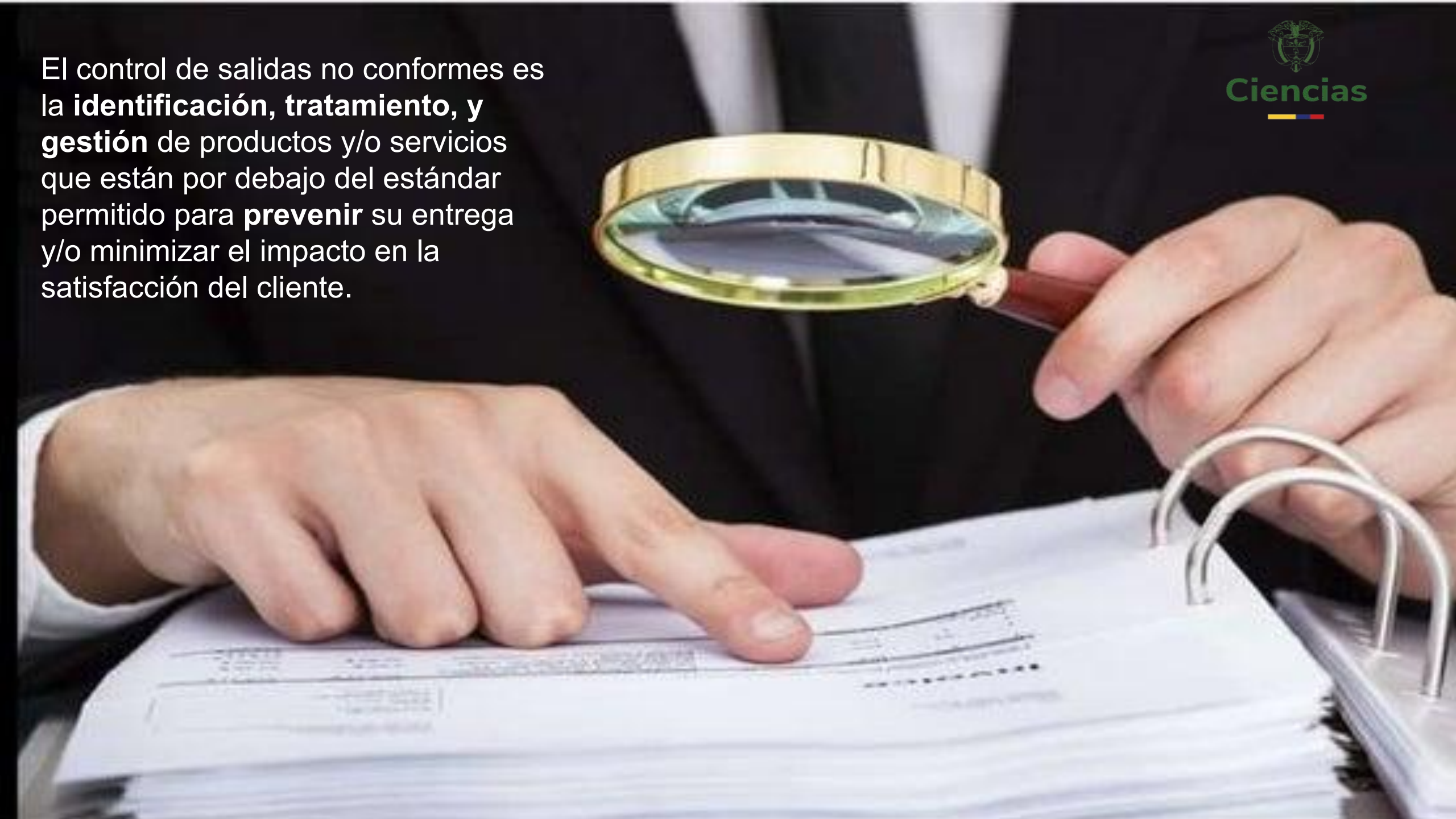


¿Qué es una salida no conforme?



Es un producto y/o servicio que no cumple con los requisitos establecidos por la organización o la normativa.

El control de salidas no conformes es la **identificación, tratamiento, y gestión** de productos y/o servicios que están por debajo del estándar permitido para **prevenir** su entrega y/o minimizar el impacto en la satisfacción del cliente.

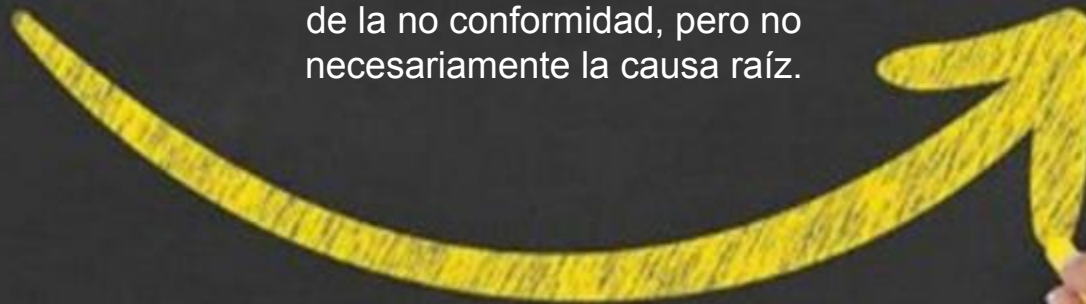




Ante una salida no conforme se requiere una corrección y una acción correctiva

CORRECCIÓN

Acción inmediata que se toma para eliminar una no conformidad identificada. Se enfoca Resolver el problema inmediato. Aborda los efectos de la no conformidad, pero no necesariamente la causa raíz.



ACCIÓN CORRECTIVA

Elimina la causa raíz de una no conformidad, para que no se repita en el futuro. Se enfoca en investigar por qué ocurrió la no conformidad



¿Cómo aportan a la mejora las salidas no conformes?

La gestión efectiva de salidas no conformes identificar las fallas y debilidades en los procesos, lo que conduce a la documentación e implementación de acciones correctivas.



En el Sistema Integrado de Gestión de Minciencias, el control de salidas no conformes asegura que cualquier desviación de los estándares no solo sea identificada, sino también gestionada de manera coherente.

Contamos con un procedimiento de control de salidas no conformes (D102PR04), con una matriz de salidas no conformes (D102PR04AN01) y un formato para el seguimiento a los productos y servicios (D102PR04F01)



MINCIENCIAS



MINCIENCIAS

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Emite los lineamientos para la identificación de las salidas no conformes, la definición de su tratamiento y respectivo análisis, así como la toma de acciones correctivas a que haya lugar para mitigar las consecuencias:

OFERTA INSTITUCIONAL

MINCIENCIAS

Una salida no conforme puede recibir tres tipos de tratamiento

DEVOLUCIÓN

Retorno o reprocesamiento de un servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega.

CONCESIÓN

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

SUSPENSIÓN

Interrupción temporal de la prestación de un servicio en tanto se subsana o se da cumplimiento a los requisitos.

No.	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	TIPO DE TRATAMIENTO	ACCIONES A EJECUTAR	REGISTROS	RESPONSABLES
1	Gestión de la Planeación Institucional	i) Informes de Gestión. ii) Estadísticas oficiales en CTeI. iii) Plan Estratégico, Plan de Acción y Planes Integrados. v) Cifras y datos publicados de cara a la ciudadanía.	i) Informes de gestión publicados o entregados con errores o inoportunamente. iii) Plan Estratégico, Plan de Acción o Planes Integrados publicadas o entregados con errores o inoportunamente. ii) Información estadística en CTeI publicada o divulgada, que no cumple atributos aplicables: accesibilidad, anonimización, comparabilidad, oportunidad, precisión y/o relevancia. iv) Errores o inconsistencias de la operación estadística detectados en los informes de evaluación por fases. v) Cifras, datos v/o reportes	Dependiendo del análisis se puede aplicar los siguientes tipos de tratamiento: i). Corrección ii). Devolución iii). Información al cliente iv). Suspensión	Dependiendo del análisis se puede implementar las siguientes acciones: 1. Corregir errores, determinar el impacto de dicho error y público afectado. 2. Publicar nuevamente haciendo las aclaraciones o "fe de erratas del caso a los afectados". 3. Generar acción correctiva de ser requerido. 4. Generación de alertas asociadas al reporte y aprobación de las iniciativas (si aplica). 5. Incluir en el informe de evaluación por fases y en el informe de revisión al diseño, para toma de decisiones por parte de la Alta Dirección. (aplica para estadísticas oficiales NTCPE 1000:2020).	*Portal institucional, publicaciones en medios masivos de comunicación, entre otros, dependiendo del medio de comunicación empleado para la difusión de la información. *Informe de salidas no conformes *Acción correctiva documentada en GINA (si aplica). * Incluir en el informe de evaluación por fases y en el informe de revisión al diseño (aplica para estadísticas oficiales NTCPE 1000:2020). *Reporte de salida no	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y Área Técnica (información estadística)
2	Gestión de la Innovación Institucional	i) Documentos controlados y disponibles en GINA y en la sección de transparencia de la página Web del Ministerio. ii) Riesgos gestionados, de acuerdo con normatividad vigente. iii) Trámites identificados y aprobados, de acuerdo con normatividad vigente. iv) Acciones de gestión del conocimiento y la innovación establecidas.	i). Documentos aprobados y publicados con errores. ii). Matriz de riesgos e informes de seguimientos publicados inoportunamente o con incumplimientos normativos. iii). Trámites publicados o reglamentados sin la debida aprobación de la Función Pública. iv) Carencia o inoportunidad en la generación del Plan de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la entidad.	Dependiendo del análisis se puede aplicar los siguientes tipos de tratamiento: i). Corrección ii). Información al cliente iii) Suspensión	Dependiendo del análisis se pueden implementar las siguientes acciones: 1. Corregir el documento y publicarlo nuevamente en GINA. 2. Revisar causa de incumplimiento, definir plan de mejoramiento. 3. Generar acción correctiva de ser requerido. 4. Generación de alertas asociadas al reporte en la operación de los tramites. 5. Escalar a la Alta Dirección para solicitar recursos o apoyos o para asegurar la determinación de acciones orientadas a gestionar el conocimiento y la innovación en la entidad.	*Documentos actualizados y disponibles en GINA. *Plan de mejora documentado en GINA (si aplica). * Soportes mesas de trabajo con la Función Pública (aplica para trámites). * Actas Comité de Gestión y Desempeño, evidencias de mesas de trabajo con la Alta Dirección. *Reporte de salida no conforme.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
3	Gestión de Diseño, formulación, seguimiento y evaluación de Política de CTeI	i) Documentos de política publicados	i) Documentos de políticas publicados de cara a los grupos de valor, que no cumplen requisitos o controles establecidos en los procedimientos internos, normatividad vigente relaciona o guías externas de referencia (ejemplo Guías DNP, PGN entre otras). ii) Documentos de políticas aprobados en instancias directivas que no cumplen requisitos o controles establecidos en los procedimientos internos, normatividad vigente relaciona o guías externas de referencia (ejemplo Guías DNP, PGN entre otras).	i) Corrección ii) Suspensión iii) Devolución	Dependiendo del análisis se pueden implementar las siguientes acciones: 1. Analizar las causas y consecuencias de publicación del documento de política sin cumplir requisitos, tomar a nivel directivo la decisión correspondiente. 2. Realizar, de ser requerido, ajustes al documento de política. 3. Verificar los incumplimientos asociados a las metas y objetivos estratégicos relacionados con la política, tomando las acciones correctivas del caso, de ser requerido. 4. Revisar el cumplimiento de requisitos del procedimiento y si el caso, solicitar solventar las actividades o controles no aplicados.	*Reportes de seguimiento a ejecución de planes (ver GINA módulo Planes). *Actas de comité Ministerial o Viceministerial o ayudas de memorias y listas de asistencia reuniones con los Viceministerios. Correos electrónicos. *Reporte de salida no conforme. *Acción correctiva documentada en GINA (si aplica).	Direcciones Técnicas a cargo de los Viceministerios

Ejemplos del tratamiento a SNC



MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PRODUCTOS / SERVICIOS

CÓDIGO: D102PR04F01

Versión: 01

Fecha: 2024-04/05

No.	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL PRODUCTO/SERVICIO	NÚMERO PRODUCTOS/SERVICIOS GENERADOS EN EL PERIODO	¿CUÁNTOS DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS CONTARON CON ALGUNA DESVIACIÓN / NO CONFORMIDAD?	TIPO DE TRATAMIENTO		
						¿QUIÉN IDENTIFICO LA DESVIACIÓN/NO CONFORMIDAD EN EL PRODUCTO/SERVICIO?	¿CÓMO LO IDENTIFICO?	¿QUÉ TRATAMIENTO REALIZÓ?

INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PRODUCTOS / SERVICIOS

	DESCRIPCIÓN
PROCESO	Relacionar el proceso al cual se relaciona el producto/servicio según la Matriz Identificación y Tratamiento de SNC (D102PR04AN01)
PRODUCTO/SERVICIO	Relacionar el producto/servicio según la Matriz Identificación y Tratamiento de SNC (D102PR04AN01)
PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL PRODUCTO/SERVICIO	Indicar el procedimiento relacionado con el producto/servicio, si no hay relación indicar NO APLICA
NÚMERO PRODUCTOS/SERVICIOS GENERADOS EN EL PERIODO	Relacionar la cantidad total de productos/servicios generados en el periodo de seguimiento
¿CUÁNTOS DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS CONTARON CON ALGUNA DESVIACIÓN / NO CONFORMIDAD?	Relacionar los productos/servicios generados contaron con alguna desviación o no conformidad durante el periodo de seguimiento
TIPO DE TRATAMIENTO	¿QUIÉN IDENTIFICO LA DESVIACIÓN/NO CONFORMIDAD EN EL PRODUCTO/SERVICIO? Relacionar el colaborador del proceso y/o dependencia que identifico la desviación o no conformidad del producto/servicio
	¿CÓMO LO IDENTIFICO? Describir las circunstancias que generaron la desviación / no conformidad en el producto / servicio (Qué persona, en el marco de qué actividad, en qué fecha)
	¿QUÉ TRATAMIENTO REALIZÓ? Describir las acciones ejecutadas, el tratamiento realizado e información adicional que considere pertinente frente a la identificación de la desviación / no conformidad en el producto / servicio

Ejemplo del seguimiento a productos y servicios

No.	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL PRODUCTO/SERVICIO	NÚMERO PRODUCTOS/SERVICIOS GENERADOS EN EL PERIODO	¿CUÁNTOS DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS CONTARON CON ALGUNA DESVIACIÓN / NO CONFORMIDAD?	TIPO DE TRATAMIENTO		
						¿QUIÉN IDENTIFICÓ LA DESVIACIÓN/NO CONFORMIDAD EN EL PRODUCTO/SERVICIO?	¿CÓMO LO IDENTIFICÓ?	¿QUÉ TRATAMIENTO REALIZÓ?
38	Gestión de Trámites y Servicios	Peticiones, quejas, reclamos, denuncias o solicitudes (PQRDS) tramitadas	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD - (Código: E202PR04 Versión: 01)	Durante el segundo trimestre de 2024 se recibieron 15.227 peticiones (excluyendo los 50 reclamos y quejas relacionados en la fila 37), de las cuales fueron atendidas de manera oportuna 14.935	De las 15.227 peticiones recibidas, 292 fueron respondidas de manera extemporánea	El equipo de atención al ciudadano	Se identificó a través del reporte trimestral descargado del sistema de gestión documental AZ y de correspondencia Orfeo, teniendo en cuenta las fechas oportunas de respuesta.	Se revisará cada uno de los registros para determinar la extemporaneidad de los mismos y así mismo reportarlo a las áreas responsables

TODOS debemos saber

1. ¿Cuáles son los productos o servicios de los procesos en los que participamos?
2. ¿Cómo se mide la satisfacción de los usuarios con esos productos o servicios?
3. ¿Cuáles son los atributos de calidad que se deben cumplir?
4. ¿Qué tratamiento se aplica cuando hay una salida no conforme?
5. ¿Cómo, cuándo y a quién se le reporta?

**¡MUCHAS
GRACIAS!**



Ciencias

