



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la identificación y control de las salidas (productos, servicios y tramites) que no sean conformes con los requisitos, legales, reglamentarios, requerimientos y expectativas de los usuarios y/o partes interesadas, previniendo su uso o entrega no intencionada, aportando con el mejoramiento continuo de los procesos.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las salidas de los Procesos y finaliza con el reporte trimestral de las salidas no conformes y la toma de las acciones para el mejoramiento de los procesos. Esta guía aplica para todos los procesos (estratégico, misionales, apoyo y de evaluación) que tengan identificadas salidas finales incluyendo las respuestas a las PQRSD.

3. RESPONSABLES

Los Secretarios de Despacho, Los Líderes de procesos y Lideres MIPG de cada Secretaria son los responsables de velar por la ejecución, de esta guía y el equipo de trabajo MIPG de la Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial son los responsables de su mantenimiento y actualización.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES.

- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Criterio de Calidad:** Son los grupos en los que se resumen los requisitos o atributos de cada salida del proceso, con el fin de estandarizar los reportes de Salidas No Conformes.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso cumpliendo con los requerimientos.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.
- **Producto:** salida (tangibles e intangibles) de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.
- **Recurrencia:** Hecho de que algo vuelva a aparecer de manera repetida.
- **Requisito:** necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Puede haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros. Se habla de requisito especificado cuando está establecido, por ejemplo, en un documento como en el caso de requisitos reglamentarios y legales.
- **Reparación:** acción tomada específica, para enmendar o corregir sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Elaboró: Equipo de trabajo MIPG de la Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial

Revisó y aprobó: Profesional Universitario – Subdirección de Planeación del Desarrollo Institucional



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020

- **Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios:** Este tratamiento busca separar la salida no conforme de las que, si cumplieron los requisitos especificados, para realizar el análisis de lo que se hará con ella. A continuación, se explica cada concepto:
 - ✓ **Contención:** Las acciones de contención (detener, parar, interrumpir el servicio) se toman cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado durante o después de la provisión de los servicios, el usuario u otra parte interesada reporta la no conformidad, o por reclamos o quejas recibidos de los mismos. La acción de contención es aquella tomada con el fin de evitar una afectación mayor al usuario. Se debe identificar el servicio no conforme y aplicar acciones de contención, mientras se analizan las causas de la no conformidad y se definen acciones para evitar la recurrencia de la salida no conforme.
 - ✓ **Separación:** Apartar los productos o servicios que no cumplen los requisitos, con los que si cumplen para su liberación y/o entrega.
 - ✓ **Devolución:** Producto y/o servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega, que conlleva a una devolución durante o al final del proceso para el cumplimiento de dichas especificaciones.
 - ✓ **Suspensión de provisión de productos y servicios:** Detener temporalmente la prestación de un producto y/o servicio.
- **Salida:** resultado de un proceso (producto, Servicio o tramite)
- **Salida No Conforme (SNC):** producto o Servicio que no cumple con los requisitos (Legales, reglamentarios y de los usuarios y/o partes interesadas).
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

5. IDENTIFICACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Administración Municipal debe asegurarse de que las salidas (producto, servicio o tramite) que no sean conformes con los requisitos de los usuarios, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otro, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega mal intencionada.

Las actividades establecidas en el ciclo PHVA descrito en las caracterizaciones de los procesos y en la documentación del sistema de calidad, se convierten en salidas (producto, servicio o tramite), que a su vez se convierten en el producto o servicio para un usuario, la entrada para otro proceso o parte interesada.



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020



Ejemplo: Descripción de actividades caracterización del proceso.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
Usuarios y partes interesadas	Necesidades, expectativas y Derechos de los ciudadanos.	P	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas Asesorar en las solicitudes, trámites y servicios establecidos de acuerdo a la normatividad.	Solicitudes, PQRSD, Trámites y Servicios.	Proceso: Gestión de Trámites y Servicios Proceso: Dirección y Planeación
Proceso:	Contexto Estratégico de la	P	Analizar el contexto estratégico de la	Oportunidades y amenazas	Proceso: Gestión de

Nota 1: Todo proceso tiene una entrada para la ejecución de las actividades, las actividades ejecutadas se convierten en salidas (producto, servicio y trámite).

Todos los procesos deberán diligenciar el formato **F-EM-11 Administración salidas No conformes**, este formato permite precisar los requerimientos mínimos que deben cumplir las salidas (producto, servicio y trámite) prestadas por la entidad y que están dirigidas a los usuarios y partes interesadas de los procesos. Estos requisitos deberán enmarcarse en los criterios legales, técnicos, institucionales y de oportunidad que la Administración tiene definidos.

A continuación, se describe el paso a paso a seguir para la identificación y control de las salidas No conformes en el formato **F-EM-11 Administración salidas No conformes**.

Paso 1. Clasificación: Las salidas a identificar en los procesos serán los **trámites, servicios, productos y las respuestas a las PQRSD** que son ofrecidos a los usuarios o partes interesadas, teniendo en cuenta directrices nacionales; objetivo del proceso; funciones de la dependencia; plan de desarrollo, etc. En este campo se debe seleccionar si es un trámite, servicio, producto o PQRSD susceptibles a Salidas No conformes:



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

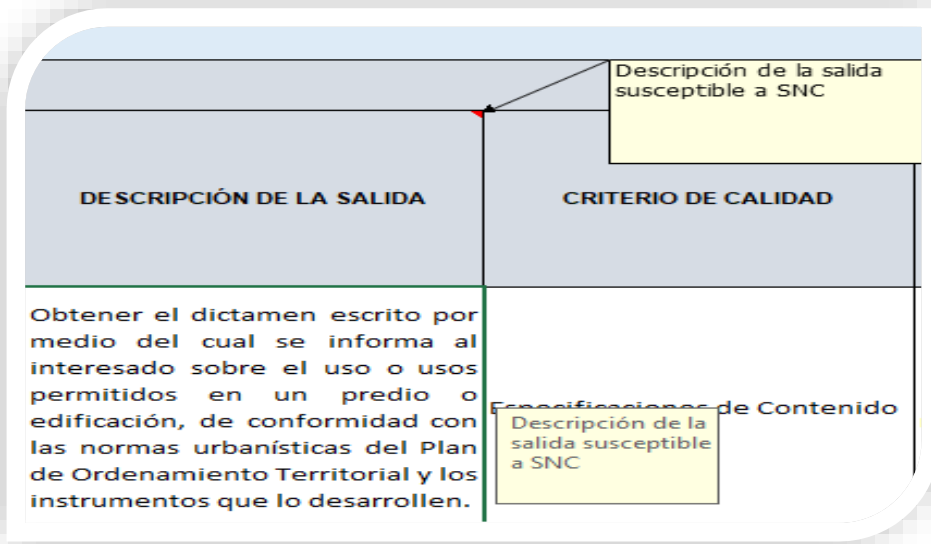
Fecha: 30/12/2020

NUMERO	PROCESO	CLASIFICACION	SALIDAS PRODUCTO O SERVICIO
1	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Trámite	Concepto de uso del suelo

Paso 2. Salida (producto, servicio o tramite): En este campo se debe identificar las salidas de los procesos. Es importante recordar que la Salida es el resultado final de un producto, Servicio o tramite.

CLASIFICACION	SALIDAS PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA
Trámite	Concepto de uso del suelo	Obtener el dictamen escrito por medio del cual se informa al interesado sobre el uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del Plan de Ordenamiento Territorial y los instrumentos que lo desarrollen.
Trámite	Concepto de	Es el resultado de un proceso o conjunto de procesos Nombre de la salida identificada en la caracterización del proceso, que puede ser susceptible a SNC.

Paso 3. Descripción de la salida susceptible a SNC: Se debe describir el propósito, objetivo o explicación de la salida (producto, servicio o tramite).



Paso 4. Criterios de calidad: clasificar los criterios de calidad teniendo en cuenta las siguientes 4 opciones:



Se escoge uno de los 4 criterios, en la lista desplegable.



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020

DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA	CRITERIO DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO DE LA SALIDA
Obtener el dictamen escrito por medio del cual se informa al interesado sobre el uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del Plan de Ordenamiento Territorial y los instrumentos que lo desarrollen.	Especificaciones de Contenido	Presentación clara, y requerida
Obtener el dictamen escrito por medio del cual se informa al interesado sobre el uso o usos	<ul style="list-style-type: none">Especificaciones LegalesEspecificaciones TécnicasEspecificaciones de ContenidoOportunidad	

Paso 5. Descripción del requisito para la aceptación de la salida: Una vez seleccionado el criterio de calidad se deberá realizar una descripción, en la que se indique los requisitos o atributos que debe cumplir la salida para que sea conforme. El formato **F-EM-11 Administración salidas No conformes** contiene unos requisitos estandarizados, que pueden ser **ajustados** según las necesidades de la salida. ([Anexo 1: REQUISITOS PARA DEFINIR LA CONFORMIDAD EN LAS SALIDAS DEL PROCESO](#))

DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO PARA LA ACEPTACIÓN DE LA SALIDA	CONTROLES EXISTENTES
Presentación clara, real y suficiente a la requerida	1. Filtros de revisión y aprobación de varios funcionarios antes de su entrega al usuario.

Seleccione el atributo o requisito para que la salida sea conforme. En caso de que no se encuentre en la lista, se debe anexar en la hoja de requisitos y según el criterio elegido

Paso 6. Controles existentes: se indica los controles actuales que se tienen para que la salida No genere una Salida No Conformes. **Ejemplo:** aplicación de listas de chequeo, verificación por un tercero, revisiones aleatorias, soportes generados por aplicativos, evaluaciones de conocimientos a los servidores, seguimiento a quejas, reclamos y denuncias por parte de los grupos de valor, entre otros.



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020

CONTROLES EXISTENTES	
1. Filtros de revisión y aprobación de varios funcionarios antes de su entrega al usuario.	Ciudadanos Organizaciones Extranjeros

Indique los controles actuales que se tienen para que la salida No genere una SNC

Paso 7. Usuarios y partes interesadas: se nombra los usuarios o partes interesadas a quien se les entrega la salida (producto, servicio o tramite)

USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	USUARIOS O PARTES INTERESADAS A QUIEN SE LES ENTREGA LA SALIDA
Ciudadanos Organizaciones Extranjeros	CONFORMES S NO Generar concepto de uso de suelo con ubicación del predio en el polígono incorrecto

Paso 8. Posibles salidas No conformes: en este espacio se listan las posibles salidas no conformes, teniendo en cuenta la [“Descripción del requisito para la aceptación de la salida”](#).



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020

Listar las posibles salidas no conformes según las características de la salida.		
POSIBLES SALIDAS NO CONFORMES	¿DÓNDE, COMO O QUIÉN DETECTA LA SNC?	Corrección
Generar concepto de uso de suelo con ubicación del predio en el polígono incorrecto	Puede identificar la salida No conforme los funcionarios que realicen los filtros de revisión y aprobación o por el usuario o parte interesada	X

Paso 9. ¿Dónde, cómo o quien detecta la salida no conforme?: Mencionar el lugar, momento y persona que identifica la salida no conforme.

¿DÓNDE, CÓMO O QUIÉN DETECTA LA SNC?	TRATAMIENTO SUGERIDO PARA QUE LA SALIDA SEA CONFORME		
	Corrección	Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios	Información al usuario
Puede identificar la salida No conforme los funcionarios que realicen los filtros de revisión y aprobación o la salida no conforme puede ser identificada por el usuario o parte interesada una vez sea entregado el concepto de uso del suelo	Lugar, momento, persona que identifica la SNC		

Paso 10. Tratamiento sugerido al producto o servicio cuando no sea conforme: El tratamiento debe ser elegido teniendo en cuenta lo establecido en la norma ISO 9001:2015.

Marcar con una X el tratamiento que puede realizarse. Puede seleccionar varios



TRATAMIENTO			
TRATAMIENTO SUGERIDO AL PRODUCTO O SERVICIO CUANDO NO SEA CONFORME			
Corrección	Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios	Información al usuario	Concesión
x			

A continuación, se enumeran los diferentes tipos de tratamientos:

- **Corrección:** Toda acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios:** Este tratamiento busca separar la salida no conforme de las que, si cumplieron los requisitos especificados, para realizar el análisis de lo que se hará con ella. A continuación, se explica cada concepto:
 - ✓ **Contención:** Las acciones de contención (detener, parar, interrumpir el servicio) se toman cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado durante o después de la provisión de los servicios, el usuario u otra parte interesada reporta la no conformidad, o por reclamos o quejas recibidos de los mismos. La acción de contención es aquella tomada con el fin de evitar una afectación mayor al usuario. Se debe identificar el servicio no conforme y aplicar acciones de contención, mientras se analizan las causas de la no conformidad y se definen acciones para evitar la recurrencia de la salida no conforme.
 - ✓ **Separación:** Apartar los productos o servicios que no cumplen los requisitos, con los que si cumplen para su liberación y/o entrega.
 - ✓ **Devolución:** Producto y/o servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega, que conlleva a una devolución durante o al final del proceso para el cumplimiento de dichas especificaciones.
 - ✓ **Suspensión de provisión de productos y servicios:** Detener temporalmente la prestación de un producto y/o servicio.
- **Información al usuario:** Se informe al usuario o partes interesada la salida no conforme y con base en sus indicaciones se realiza la liberación.
- **Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:** Esta autorización se da por un responsable de la entidad, que indica que la salida no afecta significativamente y puede ser entregada al usuario y/o parte interesada. La concesión es la autorización para utilizar o liberar (Autorización para seguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente) un producto o servicio que no es conforme con los con los requisitos especificados.



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020

Nota 2: cualquier tratamiento debe ser autorizado por el responsable o líder del proceso, dejando evidencia del mismo (correo electrónico, acta de reunión, entre otros).

Paso 12. Responsable de autorizar y verificar el tratamiento: Indique el cargo responsable de autorizar y verificar e tratamiento, en todos los casos debe ser el líder o responsable del proceso.

RESPONSABLE DE AUTORIZAR Y VERIFICAR EL TRATAMIENTO	Indique el cargo responsable de autorizar y verificar e tratamiento, en todos los casos debe ser el líder o responsable del proceso.	LÍMITE DE TOLERANCIA ACEPTABLE
Subdirector de Vigilancia y Control	Profesional Universitario	5%

Paso 13. Responsable del tratamiento: Indique el cargo responsable del tratamiento de la salida no conforme. Pueden ser servidores y/o contratistas.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	LÍMITE DE TOLERANCIA ACEPTABLE	periodo evaluado	Salidas no conformes
Subdirector de Vigilancia y Control	5%	70	60

Paso 14. Límite de tolerancia: El límite de tolerancia, se refiere al parámetro aceptable o la recurrencia de las salidas no conformes que un proceso está dispuesto aceptar antes de definir acciones correctivas o de mejora.



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020

Se tienen definidos los siguientes límites de tolerancia para las salidas de los procesos, con el propósito de que la recurrencia de las mismas, genere acciones correctivas más efectivas, **cuando se supere el límite de tolerancia debe llevar la salida no conforme al plan de mejoramiento:**

SALIDA	ESPECIFICACIONES LEGALES	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	ESPECIFICACIONES DE CONTENIDO	OPORTUNIDAD
Tramite	Límite de tolerancia 0%	Límite de tolerancia Menor o igual al 5%	Límite de tolerancia Menor o igual al 5%	Límite de tolerancia Menor o igual al 5%
Servicio	Límite de tolerancia 0%	Límite de tolerancia Menor o igual al 5%	Límite de tolerancia Menor o igual al 5%	Límite de tolerancia Menor o igual al 5%
Respuestas a las PQRSD	Límite de tolerancia 0%	Límite de tolerancia Menor o igual al 10%	Límite de tolerancia Menor o igual al 10%	Límite de tolerancia Menor o igual al 10%
Producto	Límite de tolerancia 0%	Límite de tolerancia Menor o igual al 10%	Límite de tolerancia Menor o igual al 10%	Límite de tolerancia Menor o igual al 10%

En caso de que su **impacto sea negativo**, esto quiere decir que la continuidad de la recurrencia se presente más de dos veces en el año (trimestres evaluados), se debe analizar la salida no conforme repetitiva mediante la **metodología de riesgos establecida por la entidad.**

LIMITE DE TOLERANCIA ACEPTABLE	Total salidas en periodo evaluado	Conformes	Porcentaje de recurrencia
5%	70	60	14%

se diligencia teniendo en cuenta el limite de tolerancia definido en la Guia para la Administración de la Salidas No Conformes

Paso 14. Análisis de las salidas no conformes: cada trimestre se debe realizar el análisis en cuanto al total de las salidas (producto, servicio o tramite) en el periodo evaluado, el número total de conformes y el número total de Salidas no conformes, el formato automáticamente formulara el porcentaje de recurrencia y si esta supera el nivel de tolerancia permitido.



6. REVISIÓN DEL FORMATO ADMINISTRACIÓN SALIDAS NO CONFORMES

El formato **F-EM-11 Administración salidas No conformes** se debe revisar como mínimo una vez al año o cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- ✓ Definición de un nuevo proceso que requiera la tipificación de salidas finales para los grupos de valor.
- ✓ Definición y/o ajuste de la información de un trámite, producto y/o servicio, por autoevaluación, quejas, sugerencias, reclamos, observación directa, cambios de normatividad, procedimientos, etc.



7. SOCIALIZACIÓN DEL FORMATO IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y REPORTE DE LAS SALIDAS NO CONFORMES




El formato deberá ser socializado con todos los actores que intervienen en el desarrollo y ejecución del trámite, servicio u otro producto con el objetivo de que puedan realizar el reporte de control de Salidas No Conformes, en el momento que sea detectado y de acuerdo a lo definido en la planificación de las salidas

8. CONSECUENCIA DE NO REALIZAR CONTROL A LAS SALIDAS FINALES DE LOS PROCESOS

Cuando no se realiza un adecuado control de la planificación y control de las salidas finales para los grupos de valor se pueden presentar las siguientes situaciones:

- ✓ Generación de salidas no conformes que deben ser tratadas según los lineamientos de la presente guía y de la ISO 9001:2015.
- ✓ Presentación o incremento de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los grupos de valor por una inadecuada prestación de los servicios o entrega de productos.
- ✓ Afectación de la satisfacción de los grupos de valor con la entidad, perjudicando la imagen institucional.



	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	G-EM-01 Versión: 00
		Fecha: 30/12/2020

- ✓ Materialización de los riesgos en los procesos por el incumplimiento de los requisitos de las salidas.

9. REPORTE DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Una salida no conforme se presenta cuando en un trámite, servicio o producto de un proceso no se cumple con los requerimientos establecidos o previamente definidos anteriormente.

Cada proceso que tenga identificadas salidas deberá registrar las salidas no conformes en el formato **F-EM-11 Administración de las salidas No conformes**, en la hoja de Excel “**reportes**” después de su ocurrencia, documentando claramente la salida No conforme, el tratamiento que se le dará al producto y/o servicio respecto al tipo de inconsistencia hacia los requisitos, y el funcionario responsable.

El Líder MIPG de cada Secretaria debe remitir trimestralmente a la Subdirección de Planeación del Desarrollo Institucional el informe consolidado como lo indica el procedimiento **P-EM-09 Mejoramiento continuo del SIGSA**. Es importante indicar la cantidad de salidas desarrolladas durante el trimestre para verificar que el límite de tolerancia designado para la salida no conforme no fue superado, y en caso de hacerlo contar con el plan de mejoramiento respectivo.

Nota 3: En los casos en que no se presente salidas no conformes en un periodo determinado, se debe remitir acta de reunión indicando que no se presentaron productos no conformes en el periodo.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- ✓ Norma Técnica de Calidad ISO 9000:2015 (Términos y definiciones) y ISO 9001:2015.
- ✓ Guía metodológica para la planificación y control de las salidas finales para los grupos de valor del Municipio de Medellín.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
30/12/2020	00	Para una mejor ilustración de la Administración de las salidas no conformes se reemplazó el procedimiento P-EM-04 “ PROCEDIMIENTO PARA LAS SALIDAS NO CONFORMES ” con la presente Guía, la cual tiene como objetivo “ <i>Definir los lineamientos para la identificación y control de las salidas (productos, servicios y tramites) que no sean conformes con los requisitos, legales, reglamentarios y con los requerimientos y expectativas de los usuarios y/o partes interesadas, previniendo su uso o entrega no intencionada y aportando con el mejoramiento continuo de los procesos</i> ”.	00

ANEXO 1. REQUISITOS PARA DEFINIR LA CONFORMIDAD EN LAS SALIDAS DEL PROCESO

Legal

- ✓ Cumplimiento en los requisitos del trámite definidos en la hoja de vida.



GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

G-EM-01 Versión: 00

Fecha: 30/12/2020

- ✓ Aplicabilidad de los protocolos.
- ✓ Cumplimiento de la normatividad vigente.
- ✓ Cumplimiento de cualquier política de operación en la prestación del servicio requerido.
- ✓ Cumplimiento del Debido proceso.

Técnico

- ✓ Accesibilidad permanente en los sistemas de información utilizados en la prestación del servicio.
- ✓ Equipos con aseguramiento metrológico.
- ✓ Idoneidad en el personal que presta el servicio.
- ✓ Cumplimiento de la metodología definida.
- ✓ Cumplimiento de las actividades definidas.
- ✓ Cumplimiento de las condiciones logísticas y técnicas del evento.
- ✓ Cumplimiento de las especificaciones técnicas del contrato.
- ✓ Cumplimiento de los servicios ofertados.
- ✓ Cargue de información en los sistemas.

Contenido

- ✓ Entrega de información adecuada a la solicitada por el ciudadano.
- ✓ No generación de error mecanográfico u ortográfico en el documento a entregar.
- ✓ Cumplimiento de la imagen institucional.
- ✓ Cumplimiento total del contenido temático solicitado.
- ✓ Disponer de la información necesaria en todos los puntos de atención y en la sede central.
- ✓ Utilizar los formatos actuales y que se encuentran en el sistema de gestión de calidad.
- ✓ Presentación clara, real y suficiente a la requerida.
- ✓ Radicación correcta.
- ✓ Redacción clara y coherente.

Oportunidad

- ✓ Apertura y cierre de la sede en los horarios definidos.
- ✓ Cumplimiento del tiempo de espera definido para la prestación del servicio.
- ✓ Existencias de recursos necesarios para realizar la actividad en los tiempos requeridos.
- ✓ Cumplimiento en la fecha de expedición de respuesta y de entrega del producto o servicio.
- ✓ Cumplimiento de las condiciones físicas básicas y elementos requeridos para la prestación del servicio.
- ✓ Cumplimiento de lo establecido en el plan de trabajo.
- ✓ Cumplimiento de horario definido.