
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO CONTROL Y TRATAMIENTO  DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código  GC-PR-002</b>	
		<b>Versión: 06</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/09/2019</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer una metodología que permita identificar, analizar, dar tratamiento y garantizar la corrección de las salidas no conformes con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano IDEXUD, con el fin de identificarlos y controlarlos para así evitar su uso o entrega no intencionada.

## 2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de la salida no conforme y finaliza con la toma de acciones para los productos no conformes detectados.

Este procedimiento se aplica a todas las salidas no conformes del Sistema de Gestión de la Calidad del IDEXUD.

## 3. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de no conformidad, u otra situación indeseable.

**Acción de mejora:** Acción que se toma con el propósito de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

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

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. (Puede realizarse junto con una acción correctiva, puede ser, por ejemplo; un reproceso o una reclasificación)

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.



**Inspección:** Determinación de la conformidad con los requisitos especificados.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificador de un producto o servicio antes de su realización. Se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO CONTROL Y TRATAMIENTO  DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código  GC-PR-002</b>	
		<b>Versión: 06</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/09/2019</b>	

**Producto/Servicio no conforme:** El no cumplimiento de los requisitos del servicio/producto acordados con el cliente, los dispuestos por la ley o por la conformidad.

**Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos que difieren de los iniciales.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Salida:** Resultado de un proceso.

**Salida no conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente.

**SIGUD:** Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTOS APLICABLES
1	<p>Identificar la Salida No Conforme, puede identificarse a través de la revisión y/o Verificación de las actividades de los procesos. Se puede dar antes o en la prestación del servicio.</p> <p>A continuación, se relacionan posibles No conformes:</p> <p>a) <u>Proyectos de Extensión -Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incumple con los requisitos del cliente.</li> <li>• Se incumple con las salidas definidas para cada proceso.</li> <li>• Se incumple con los requisitos lógicos/funcionales del diseño.</li> <li>• Se incumple requerimientos legales.</li> <li>• Materiales/insumos.</li> <li>• No cumplimiento de especificación de la ejecución de actividades.</li> <li>• Presupuestos.</li> <li>• Entregables y /o productos resultantes del proyecto (documentos de los estudios y diseños y/o planos) enviados al Cliente o Entidad Contratante por fuera de los plazos acordados.</li> <li>• Entregables y/o productos resultantes de los proyectos (documentos de estudios y</li> </ul>	Director, Coordinador, Gestor o Líder del Proyecto Auxiliar Administrativo Residente	Minuta Anexos técnicos Planos <b>GS-PR-001-FR-006</b> Formato seguimiento novedades y hallazgos  Matriz de salidas no conformes por proceso



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

**PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  
PROCEDIMIENTO CONTROL Y TRATAMIENTO  
DE SALIDAS NO CONFORMES**

**Código  
GC-PR-002**



**Versión: 06**

**Fecha de  
aprobación:  
30/09/2019**



**Sistema de Gestión de la Calidad**

	<p>diseños y/o planos) sin las firmas o el aval de los profesionales o especialistas que los elaboraron.</p> <p>b) <u>Educación continuada y formación para el trabajo y desarrollo humano</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El no cumplimiento de los módulos o temática a desarrollar.</li> <li>• La no utilización de la metodología propuesta en un principio.</li> <li>• El no cumplimiento adecuado en los espacios que se sugirieron en la propuesta.</li> <li>• El no cumplimiento en su totalidad de las horas comprometidas en la propuesta.</li> <li>• Insatisfacción del Cliente (entendido como cliente la población impactada directamente)</li> </ul>		
<b>2</b>	<p>Registrar salida no conforme; donde se especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la identificación y fecha</li> <li>- El área o proyecto involucrado</li> <li>- Descripción y análisis de la salida no conforme</li> <li>- Acciones y tratamiento a aplicar</li> <li>- Verificación si requiere acciones de mejora.</li> </ul> <p>De ser necesario se notifica al cliente</p>	Coordinador del Proyecto	<p><b>GC-PR-002- FR-009</b> Formato Reporte salidas no conformes</p>
<b>3</b>	<p>Realizar Tratamiento de la salida no conforme, que puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción inmediata (Corrección)</li> <li>• Dar concesión para utilizar o liberar el producto que no es conforme con los requisitos (cuando aplique bajo autorización del cliente)</li> <li>• Permiso de desviación para autorizar apartarse de los requisitos.</li> <li>• Reclasificación</li> <li>• Liberación, para proseguir con la siguiente etapa del proceso</li> <li>• Reproceso</li> <li>• Reparación</li> </ul> <p>Ejemplo: Cuando se ha entregado al cliente un producto del Procedimiento de Asesoría (concepto técnico) no conforme con los requisitos establecidos, el</p>	Coordinador del Proyecto Líder del proceso	<p><b>GC-PR-002- FR-009</b> Formato Reporte salidas no conformes</p>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO CONTROL Y TRATAMIENTO  DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código  GC-PR-002</b>	
		<b>Versión: 06</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/09/2019</b>	



	Proyecto deberá enviar el documento corregido dando alcance al anterior.		
4	Verificar la eficacia del tratamiento y las acciones propuestas. En caso de aplicarse, se inspeccionarán las salidas.	Coordinador del Proyecto Líder del proceso	<b>GC-PR-002-FR-009</b> Formato Reporte salidas no conformes
5	Registrar aceptación del tratamiento de la salida no conforme (cuando aplique y se concuerde con el cliente) Si se autoriza la utilización de la salida no conforme se debe dejar documentado.	Coordinador del Proyecto Líder del proceso	Bitácora de obra Correo electrónico <b>GC-PR-002-FR-009</b> Formato Reporte salidas no conformes
6	Tomar acciones correctivas o de mejora cuando la salida no conforme sea recurrente; es decir, cuando se han efectuado 3 o más correcciones u observaciones a un mismo tipo de producto o servicio (Aplicar procedimiento Acciones correctivas y de mejora) Además, se deben tomar acciones correctivas cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La no conformidad genera o es una queja de las partes interesadas.</li> <li>• Se genera un accidente laboral.</li> <li>• El costo de la no conformidad afecta el equilibrio económico del Proyecto.</li> <li>• La no conformidad genera atraso en el proyecto.</li> <li>• Se genera por auditoría.</li> </ul>	Coordinador del Proyecto Líder del proceso	<b>GC-PR-005</b> Procedimiento acciones correctivas y de mejora <b>GC-PR-005-FR-011</b> Formato de reporte de Acciones Correctivas y de mejora.  <b>GC-PR-002-FR-009</b> Formato Reporte salidas no conformes
7	Enviar los reportes de salidas no conformes y el estado de los mismos, al líder de proceso quien a su vez lo debe reportar a la coordinación de Calidad de manera semestral.	Coordinador del proyecto Líder del proceso	Correo electrónico
8	Consolidar los reportes de salidas no conformes detectadas y presentarlas en la revisión por la Dirección.	Coordinación Calidad	<b>GD-PR-001-FR-001</b> Acta de revisión por la Dirección

## 5. DOCUMENTOS APLICABLES

**GC-PR-002- FR-009** Formato Reporte salidas no conformes

**GS-PR-001-FR-006** Formato seguimiento novedades y hallazgos

**GC-PR-005** Procedimiento acciones correctivas y de mejora

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD  PROCEDIMIENTO CONTROL Y TRATAMIENTO  DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Código  GC-PR-002</b>	
		<b>Versión: 06</b>	
	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Fecha de  aprobación:  30/09/2019</b>	

**GC-PR-005-FR-011** Formato de reporte de Acciones Correctivas y de mejora.

**GD-PR-001-FR-001** Acta de revisión por la Dirección

Matriz de salidas no conformes por proceso

Minuta

Anexos técnicos

Planos

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	28/08/2015	Emisión Inicial
02	20/11/2015	Segunda Versión, se elimina Proceso, Control de no conformidad, Rechazar como producto no conforme ya que solo hacia parte del cliente, por tanto, solo se deja concesión y corrección a nuestros proyectos para la identificación del producto no conforme con el cambio de versión del formato EPS-FR-09
03	10/10/2016	Tercera Emisión, se ajusta el pie de página del documento, dando cumplimiento a la resolución del Ministerio de Educación nacional.
04	13/04/2018	Cuarta Emisión, se definen las responsabilidades más detalladas para cada actividad. Se plantean ejemplos con respecto a los posibles no conformes que se pueden identificar. Se incluye el Formato de seguimiento novedades y hallazgos en el cual se identifica lo relacionado al proyecto. Se actualiza objetivo y alcance.
05	05/10/2018	Quinta emisión, se modifica la terminología utilizada incluyendo el término salida no conforme, se retira el pie de página del logo de certificación de la norma ISO 9001:2008, además se incluye la matriz de salidas no conformes por proceso como documento aplicable.
06	30/09/2019	Se ajusta procedimiento incluyendo posibles PNC para Educación continuada y formación para el trabajo y desarrollo humano.

## 7. APROBACIÓN FINAL

	Proyectó	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Jaime Vega /Yiseth Hernández	Jaime Vega /Yiseth Hernández	Ing. Carlos Yezid Rozo
<b>Cargo</b>	Equipo Calidad	Equipo Calidad	Director IDEXUD
<b>Fecha</b>	30/09/2019	30/09/2019	30/09/2019