

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia en la Educación</small>	PROCEDIMIENTO		
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
Código: PRO006GDC	Fecha de Aprobación: 18-09-2018	Versión: 04	Página 1 de 6

OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para asegurar que el servicio que no cumple con los requisitos establecidos, es identificado y controlado, para prevenir su uso o entrega no intencional al usuario y en caso de que se llegue al mismo, el tratamiento correspondiente. Además se establece las acciones previas para detectar las posibles fallas y que garanticen así la satisfacción al usuario.

ALCANCE

Este procedimiento aplica en la identificación y tratamiento de las salidas no conformes referidas en los procesos misionales y de apoyo misional del Sistema de Gestión.

NORMATIVIDAD

Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, “Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

Nota. La NTCGP1000:2009 es parte integrante del decreto. Ver numerales 4.1. y 8.3 Control de producto y/o Servicio No conforme

NTC-ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario

NTC-ISO 9001: 2015 Requisitos –Sistemas de Gestión de Calidad

RESPONSABLE

Oficina de Desarrollo y Planeación – Gestión de Calidad- Procesos Misionales y de apoyo a la misión.

APLICACIONES

N/A

DEFINICIONES *(NTC-ISO 9000:2015)*

Acción correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. *(Numeral 3.12.2)*

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. *(Numeral 3.12.3)*

Mejora continua. Actividad recurrente para mejorar el desempeño. *(Numeral 3.3.2)*

Nota: Este procedimiento aplica a los procesos misionales y de apoyo misional que hacen parte del Sistema de Gestión Integral, el cual están relacionados directamente con la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito. *(Numeral 3.6.9.)*

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia al servir</small>	PROCEDIMIENTO		
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
Código: PRO006GDC	Fecha de Aprobación: 18-09-2018	Versión: 04	Página 2 de 6

Tipos de Tratamiento (Numeral 8.7.1):

- a) Corrección: puede ser un reproceso o una reclasificación.
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente:
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

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

Reclasificación: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme, de tal forma que se conforme con requisitos diferentes a los requisitos iniciales.

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

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

Desecho: acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (Reciclaje, destrucción...). En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

Permiso de desviación: autorización para apartarse de los requisitos de los especificados de un producto o servicio antes de su realización. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado para un uso específico.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Ejemplo: Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general. (Numeral 3.2.3.)

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente. (Numeral 3.7.6)

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. (Numeral 3.7.7)

Producto y/o servicio no conforme: cuando la información de entrada (insumo), trámite en proceso o información de salida (producto), incumple los requisitos de calidad requeridos para poder llevar a cabo o continuar el proceso, o cuando se incumplen las características de calidad de la caracterización

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados

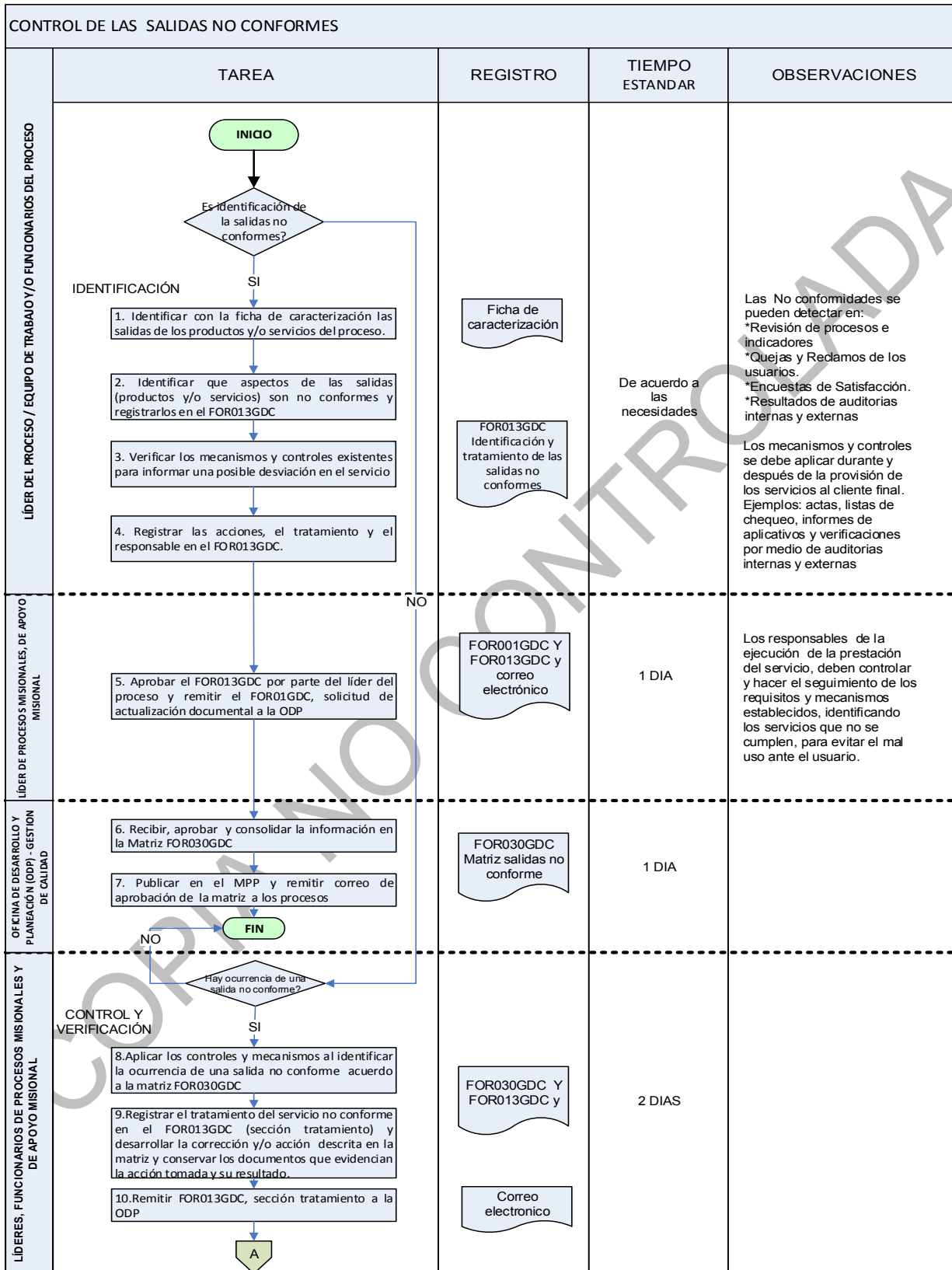
La evidencia objetiva necesaria para una verificación puede ser el resultado de una inspección o de otras formas de determinación, tales como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos. Las actividades llevadas a cabo para la verificación a veces se denominan proceso de calificación. La palabra "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>EXCELENCIA EN FORMACIÓN</small>	PROCEDIMIENTO		
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
Código: PRO006GDC	Fecha de Aprobación: 18-09-2018	Versión: 04	Página 3 de 6

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
La evidencia objetiva necesaria para una validación es el resultado de un ensayo u otra forma de determinación, tal como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos.
La palabra “validado” se utiliza para designar el estado correspondiente.
Las condiciones de utilización para la validación pueden ser reales o simuladas.

DESCRIPCIÓN

COPIA NO CONTROLADA



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>República de Colombia</small>	PROCEDIMIENTO		
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
Código: PRO006GDC	Fecha de Aprobación: 18-09-2018	Versión: 04	Página 5 de 6

CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
	TAREA	REGISTRO	TIEMPO ESTANDAR	OBSERVACIONES
OFICINA DESARROLLO Y PLANEACION- GESTION DE CALIDAD	<p style="text-align: center;">A</p> <p>11. Recibir FOR013GDC y/o FOR012GDC, y realizar la consolidación de los procesos las salidas no conformes.</p> <p>La salida se presenta mas de 3 ocasiones?</p> <p>SI</p> <p>12. Verificar la cantidad de veces que se que se repite la salida no conforme, con el fin de informar al proceso de realizar la acción correctiva</p> <p>13. Consolidar la información para la revisión por la dirección.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>correo electrónico</p>	<p>1 DIA</p> <p>Consolidación: Cada trimestre Revisión por al dirección: Anual</p>	<p>Nota: Si las salidas no conformes se repite más de tres ocasiones formula acción correctiva para revisar y mejorar los controles.</p>
LÍDER DE PROCESOS MISIONALES, DE APOYO MISIONAL	<p>14. Recibir la solicitud y formular en el FOR012GDC las acciones correctivas conforme al Procedimiento PRO003GDC a acciones de mejoramiento</p> <p>15. Remitir el FOR012GDC, aprobado por el líder del proceso a la Oficina de Desarrollo y Planeación.</p>	<p>FOR012GDC Y PRO003GDC y</p>	<p>1 DIA</p>	<p>formula acción correctiva para revisar y mejorar los controles.</p> <p>Ir a procedimiento de PRO003GDC - Acciones de mejoramiento.</p>

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
27-05-2009	02	<p>En la actividad 9 se especifica donde se registra el seguimiento a la acción tomada.</p> <p>Se modifican los estándares de tiempo de las actividades de 6 y 7 al igual que las actividades 9 y 10 ya que estos estaban expresados en frecuencia y no en tiempo.</p>
13-08-2015	03	<p>Se ajusta el procedimiento a la nueva estructura documental del sistema de gestión de Calidad.</p> <p>Se modifica el objetivo, y se complementan los responsables.</p> <p>Se actualiza normatividad y se agrega definiciones.</p> <p>Se ajusta actividades en el diagrama de flujo.</p> <p>Se incorpora el registro " Matriz de Servicio No conforme"</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Excelencia al servir</small>	PROCEDIMIENTO		
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
Código: PRO006GDC	Fecha de Aprobación: 18-09-2018	Versión: 04	Página 6 de 6

18-09-2018	04	<p>Se ajusta el procedimiento conforme a la norma vigente ISO 9000 y 9001:2015; en los siguientes aspectos:</p> <p>Se cambia título de “Tratamiento del producto –servicio no conforme” por “Control de las salidas no conformes”</p> <p>Se ajusta normatividad, definiciones y incorpora alcance al documento.</p> <p>Se ajusta los tipos de tratamiento, los controles, el seguimiento y especifica el uso del FOR012GDC, como corrección a la salida no conforme.</p>
------------	----	--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Gestión de Calidad	Yaneth Romero Coca Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Leonardo Fabio Martínez Pérez Rector

COPIA NO CONTROLADA