



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

CONTROL DE
SALIDAS
NO CONFORMES

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2022

VERSIÓN:06

Elaborado por Nombre OSCAR RODRIGUEZ OSPINA Cargo: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Revisado por Nombre ERIKA PEREZ PINZON Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD	Aprobado por: Nombre HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE
1. INTRODUCCION		
El presente documento describe el Procedimiento PDP07-00 control de salidas no conformes, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.		
2. OBJETIVO		
Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado tratamiento y control de las salidas que no cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema Gestión de la Calidad.		
3. ALCANCE		
Aplica a todos las salidas (productos/servicios) que no son conformes con los requisitos establecidos; en el proceso misional. Inicia con la identificación de las especificaciones de calidad de los productos o servicios de los procesos mencionados o su naturaleza y finaliza con la autorización de tratamiento, registro de las salidas no conformes y toma de acciones correctivas y de mejora en caso que se requiera, directamente enfocado a la satisfacción del cliente.		
4. DEFINICIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Salidas No Conformes: Es todo producto o servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos. Una salida no conforme puede presentarse antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, y puede ser detectado por un cliente interno o externo.• Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.• Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada• Mejora continua: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos del Instituto.• Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.• Conformidad: cumplimiento de un requisito• No conformidad: incumplimiento de un requisito		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

CONTROL DE
SALIDAS
NO CONFORMES

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2022

VERSIÓN:06

- **Reproceso:** Volverlo a hacer.
- **Reparación/Corrección:** Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla los requisitos de uso previstos aunque no cumpla los requisitos especificados originalmente.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados inicialmente
- **Segregación:** La acción emprendida respecto a un producto no conforme para ser separado o apartado
- **Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.
- **Tratamiento de una No conformidad:** La acción emprendida respecto a una no conformidad.
- **Liberación: Autorización** para proseguir con la siguiente etapa de un proceso. Se presenta luego de una no-conformidad
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver normograma del proceso

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO EVIDENCIA	-
-----	-----------	-------------	-------------	-------------------	---



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**

**CONTROL DE
SALIDAS
NO CONFORMES**

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2022

VERSIÓN:06

1	Identificación de la Salida no Conforme	<p>Todo funcionario del IFIC, debe estar atento a la identificación de cualquier salida no conforme, cuando se presente se le realiza alguna marcación ya sea rotulación, sello, formato, ruta de ubicación, número de registro, que soporte la no conformidad e identificar la fuente.</p> <p>Nota: El líder de proceso debe evaluar las salidas no conformes del proceso, sus requisitos legales, reglamentarios y del cliente (calidad y tiempos de entrega) y elaborar el listado en el cual se determinan las posibles salidas no conformes de los procesos Misionales y los registra en el formato “Matriz de Salidas no Conformes”. Las salidas no conformes identificados deben ser socializados por los líderes y responsables de cada proceso involucrado, a los diferentes colaboradores que hacen parte del proceso una vez identificados y cada vez que se actualice el listado.</p> <p>Una Salida no conforme puede ser detectado en los puntos de control del proceso de acuerdo a las características del producto/servicio de los procesos de financiación y programas y proyectos, referidos en la Matriz de Salida no Conforme, se detectan a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de salida no conforme • Reclamación por una no conformidad en el servicio prestado (quejas del usuario). • Resultados de Auditorías internas o externas de calidad, análisis de datos, revisiones de procesos • Problemas en las actividades de prestación del servicio. 	Funcionarios IFIC Subgerente comercial y de Crédito, Responsables de la subgerencia Comercial y de Crédito	MRDP07-01Matriz de Salidas no conformes. RDP07-01 Registro de Salidas no conformes
---	---	---	--	---

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD****PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN****CONTROL DE
SALIDAS
NO CONFORMES**

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2022

VERSIÓN:06

2	Registro Salidas No Conformes	El Funcionario o contratista del IFIC que identificó la salida no conforme en el respectivo procedimiento de acuerdo con los criterios de aceptación definidos y de salida no conforme, debe reportar y/o diligenciar el formato RDP07-01 Registro de salida no conforme y comunicar al responsable del proceso de Gestión Financiación, Gestión Programas y Proyectos y Gestión Crédito Educativo con copia al líder de salida no conforme para que continúe con el tratamiento.	Funcionario que identifico salida no conforme	RDP07-01 Registro de salida no conforme
3	Investigación de las Causas que lo Originaron	Si existe una persona que conozca verdaderamente la causa de la No conformidad, (pudiendo ser o no la que provocó la no conformidad), hará parte del equipo de trabajo, quien registrará las causas que la originaron. En caso de no conocerse, se deja el espacio en blanco para que posteriormente el Equipo de Trabajo seleccionado por el Líder del Proceso de Gestión Financiación, Gestión Crédito Educativo y Gestión Programas y Proyectos, investiguen las causas y las registren.	Subgerente Comercial y de Crédito, responsables de la subgerencia comercial y de crédito y equipo que delegue	RDP07-01 Registro de salida no conforme

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD****PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN****CONTROL DE
SALIDAS
NO CONFORMES**

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2022

VERSIÓN:06

4	Tratamiento de Salida No Conforme	<p>El tratamiento de la Salida No Conforme detectado(s), debe realizarse de forma inmediata por el líder del proceso misional, si es necesario se suspenden labores, con el fin de reparar inmediatamente el error si es posible realizando una corrección, y se registra en el formato RDP07-01 Registro de salida no conforme, el tratamiento definido de acuerdo a lo consignado en la MRDP07-01 Matriz de salida no conforme para tomar las acciones necesarias y prevenir que vuelvan a ocurrir en el futuro.</p> <p>El líder de proceso Misional llevará un control general de las salidas no conformes, clasificándolos como abiertos hasta que él mismo verifique que se haya realizado la acción recomendada, en tal caso se clasificara como cerrada.</p> <p>Una salida no conforme será entregada al cliente bajo previo consentimiento y autorización del líder del Proceso.</p> <p>En caso de que una salida no conforme sea repetitiva, su impacto (consecuencias) entorpezca el cumplimiento del objetivo del proceso y/o misión del Instituto o traumatice el normal desarrollo de las actividades del proceso, se implementará una acción de control rigurosa en el procedimiento.</p>	Responsable definido en la MRDP07-01 Matriz de salidas no conformes	RDP07-01 Registro de salidas no conformes MRDP07-01 Matriz de salidas no conformes
---	-----------------------------------	---	---	---



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**

**CONTROL DE
SALIDAS
NO CONFORMES**

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2022

VERSIÓN:06

5	Cierre del formato de control de salidas no conformes	Una vez realizada la disposición del producto o servicio, se consigna en el formato RDP07-01 Registro de salidas no conformes. Si las medidas tomadas, no son satisfactorias, se inicia una nueva solicitud del Formato detallando la razón en la parte de tipo de no conformidad. Si en el tratamiento se incluyó acciones correctivas y de mejora relevantes, se remitirá al procedimiento acciones correctivas y de mejora.	Subgerente comercial y de Crédito, Responsables de la subgerencia Comercial y de Crédito	RDP07-01 Registro de servicio conforme. de no
6	Consolidar la información de los Salidas No Conformes	El Líder del proceso Gestión Financiación, Crédito Educativo y Gestión Programas y Proyectos consolida la información de los registros de salidas no conformes trimestralmente, documentando los tratamientos y evidencias de cierre, y reportar e informar al Líder de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Profesional de la Oficina de Planeación y Profesional de apoyo del SGC dentro de los primeros 15 días calendario de cada mes.	Subgerente comercial y de Crédito, Responsables de la subgerencia Comercial y de Crédito	RDP07-01 Registro de salidas conformes. de no



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**

**CONTROL DE
SALIDAS
NO CONFORMES**

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2022

VERSIÓN:06

7	Análisis y de mejora de SNC.	<p>Trimestralmente el líder de procedimiento de PNC analizará el consolidado de SNC, y en conjunto con los responsables del diligenciamiento de la matriz y/o el líder del proceso misional a partir de las causas, tratamientos, incidencias y de acuerdo a estas se determinaran las acciones de mejora a desarrollar.</p> <p>Si la causa de la salida no conforme es reiterativa, se deberá iniciar con la persona implicada un proceso de mejoramiento de acuerdo al formato RDP07-02 Llamado a la mejora.</p> <p>Lo anterior con el objetivo de que la información sirva como entrada para la revisión por la dirección.</p>	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Acta de Salida no conforme. RDP07-02 Llamado a la mejora.
---	------------------------------	---	------------------------------------	---

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
1.0	15/05/2014	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
2.0	30/03/2015	OSCAR RODRIGUEZ OSPINA	Se trasladó procedimiento de atención al cliente y comunicaciones, se modificaron actividades y responsables de cada una de ellas.
3.0	27/04/2018	LUDY PATRICIA ARIAS	Se ajustó eliminando el acciones preventivas de acuerdo a la norma ISO 9001-2015
4.0	19/07/2019	ANA MILENA ROA CASTAÑEDA	Se realizaron ajustes generales en las actividades 4, 6 y se agregó la actividad 7 para dar claridad en el análisis del consolidado y/o informe de producto-servicio no conforme.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

CONTROL DE
SALIDAS
NO CONFORMES

CODIGO : PDP07-00

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2022

VERSIÓN:06

6.0	30/08/2021	Marleny Barragan F.	Ajuste de actividad N° 6 de acuerdo a acciones de mejora de Acta N° 02 del 2021 seguimiento de Producto NO Conforme
7.0	08/08/2022	Daniela Alejandra Carrasco Vigot	Cambio de definición de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 de “ <i>producto y servicios no conformes</i> ” por “ <i>salidas no conformes</i> ”. Además se ajustan responsables teniendo en cuenta los cargos que están establecidos en la Entidad.
8. ANEXOS (FORMATOS)			
CODIGO	NOMBRE		
RDP07-01	REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES		
RDP07-02	LLAMADO A LA MEJORA		
MRDP07-01	MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES		