

### 1. OBJETO:

Definir las actividades para dar tratamiento a las salidas que no sean conformes con los requisitos legales, técnicos y demás establecidos para los productos y servicios en la UAESP, definiendo los responsables y métodos para que sean identificados, registrados, tratados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada.

### 2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de la salida no conforme y finaliza con el seguimiento al cumplimiento de las acciones formuladas. Aplica para los procesos misionales de la UAESP.

### 3. DEFINICIONES<sup>1</sup>:

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**Característica:** Rango diferenciador

**Característica de la calidad:** Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.

**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 para eliminar una no conformidad detectada.

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

**Especificación:** Documento que establece requisitos.

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

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

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

**Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.

**Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

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

---

<sup>1</sup> Tomado de la NTC ISO 9001 versión 2015.

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

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

**Requisito de la calidad:** Requisito relativo a la calidad.

**Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

**Requisito reglamentario:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

**Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

**Salida:** Resultado de un proceso – producto o servicio

**Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

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

#### 4. **NORMATIVA:**

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Decreto Nacional 1499 del 11 de septiembre de 2017.	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto Nacional 1299 del 25 de julio de 2018.	Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con la integración del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional y la incorporación de la política pública para la Mejora Normativa a las políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
Decreto Distrital 807 del 24 de diciembre de 2019	Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
Resolución Interna 313 del 08 de julio de 2020.	Por medio de la cual se establecen las instancias de operacionalización del Sistema de Gestión y Sistema de Control Interno en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, y se define otros lineamientos
NTC-ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos.

#### 5. **LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:**

No aplica

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Identificar y definir las salidas</b></p> <p>Identifica y define las salidas (productos y servicios de la UAESP) y los requisitos que estos deben cumplir, los criterios de aceptación, las posibles no conformidades y los tratamientos para corregirlas. Para identificar los requisitos se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos del cliente</li> <li>- Requisitos implícitos</li> <li>- Requisitos legales o reglamentarios</li> <li>- Requisitos definidos por la UAESP</li> </ul>		Líder, gestor, equipo de trabajo de los procesos misionales	DES-FM-23 Requisitos de los productos o servicios de la UAESP
2	<p><b>Verificar la conformidad de las salidas</b></p> <p>Verifica la conformidad de los productos o servicios, determinados en el formato "Requisitos de los productos o servicios de la UAESP" para garantizar que cumplan con los requisitos establecidos.</p>		Equipo de trabajo de los procesos misionales	
	<p><b>¿Los productos o servicios verificados cumplen con los requisitos establecidos?</b></p> <p>Si: Aprobar el producto final y fin del procedimiento. No: Continuar con la actividad No 3</p>			
3	<p><b>Identificar la Salida no Conforme</b></p> <p>Identifica la salida no conforme en función de los requisitos</p>	El líder de proceso verifica y aprueba la identificación y tratamiento de la	Líder y equipo de trabajo de los procesos misionales	

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	asociados al servicio.	salida no conforme		
4	<b>Registrar la salida no conforme</b> Registra la salida no conforme en el formato establecido.		Gestor de los procesos misionales	Formato DES-FM-03 Control salidas no conformes
5	<b>Realizar tratamiento</b> Realiza el tratamiento de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad detectada y diligencia esta información en el formato establecido.		Líder, gestor, equipo de trabajo de los procesos misionales	Formato DES-FM-03 Control salidas no conformes
6	<b>Verificar las acciones realizadas</b> Verifica las acciones realizadas para dar tratamiento a la no conformidad y reportar el resultado.		Gestor, equipo de trabajo de los procesos misionales	Formato DES-FM-03 Control salidas no conformes
	<b>¿Los productos o servicios tratados cumplen con los requisitos establecidos?</b>  Si: Continuar con la actividad número 7 No: Continuar con la actividad número 4			
7	<b>Aprobar el uso o entrega final</b> Aprueba el uso o entrega de final del producto o servicio.	El líder de proceso verifica y libera el producto o servicio	Líder de los procesos misionales	Salida conforme aprobada
8	<b>Consolidar y realizar los reportes</b> Consolida y reporta trimestralmente los resultados de la identificación y tratamiento de los productos o servicios no conformes identificados en el proceso a la Oficina Asesora de Planeación.		Líder y gestor de los procesos misionales	Formato DES-FM-03 Control salidas no conformes  Comunicación oficial interna


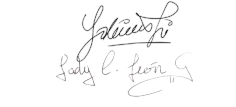

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
9	<p><b>Analizar la información</b></p> <p>Realiza un análisis de la información consolidada e identifica las no conformidades recurrentes de los productos o servicios verificados, y define si se requiere implementar un plan de mejoramiento que permita eliminar la causa raíz de la no conformidad y registra la información en el formato establecido.</p> <p>Si se identifica la necesidad de formular acciones de mejora ejecuta el procedimiento ECM-PC-03 Planes de Mejoramiento – Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>		Líder, gestor, equipo de trabajo de los procesos misionales	<p>Formato DES-FM-03 Control salidas no conformes</p> <p>ECM-FM-04 Plan de mejoramiento institucional por proceso proyecto y dependencia</p>
10	<p><b>Realizar seguimiento</b></p> <p>Realiza seguimiento al reporte y formulación de acciones cuando aplique como segunda línea de defensa.</p>		Profesionales Oficina Asesora de Planeación	Informe de segunda línea de defensa

### 7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	05/12/2018	Versión Inicial
02	20/10/2010	Se ajusta actividades, responsabilidades y anexos, se incluyen políticos o lineamientos de operación y registros.
03	22/12/2010	Se actualiza el título del Procedimiento guardando lo descrito en la norma NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 Se complementan las funciones y responsabilidades frente al Control del Producto No Conforme. Se puntualizan la identificación de los Productos No Conformes de cada uno de los servicios a cargo de la UAESP.
04	06/12/2013	Se traslada el procedimiento del Proceso Misional al Proceso de Evaluación, Control y Mejora, de tal forma que aplica transversalmente a los Procesos Misionales, se actualiza el código, la versión, los productos, la responsabilidad y autoridad, se incluyen nuevos lineamientos de política y se revisan y actualizan las actividades, se incorpora flujograma.
05	11/10/2019	Se traslada el procedimiento del proceso de Evaluación, control y mejora al proceso de Direccionamiento Estratégico, se modifica el

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		nombre del documento atendiendo la actualización de la NTC ISO 9001:2015, se modifica el objetivo, alcance, se actualiza las definiciones con respecto lo establecido en la NTC ISO 9000:2015, se modifican todas las actividades del documento.
06	23/03/2022	Se realiza la actualización del objeto de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se amplía el paso a paso del procedimiento ampliando para orientar de manera adecuada el desarrollo de las actividades. Se incluyen nuevos registros: DES-FM-23 Requisitos de los productos o servicios de la UAESP; e, Informe de segunda línea de defensa.

### 8. AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Ruth Yailena Ricaurte Peña Blair Alejandro Torres Rodríguez	Contratistas – Oficina Asesora de Planeación	
	Aida Yolima Zarate Aguillon Lady Carolina León Gutiérrez Luz Mary Palacios Castillo	Profesionales Oficina Asesora de Planeación	
Revisó	German Guillermo Sandoval Pinzón	Contratista Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Yesly Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	