



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

## FORMATO PROCEDIMIENTOS

<b>Proceso</b>	<b>MEJORAMIENTO INTEGRAL Y CONTINUO</b>	<b>Código</b>	PRO-MIC-03-02
		<b>Versión</b>	5
		<b>Fecha Aprobación</b>	20/12/2018
<b>Procedimiento:</b>	<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Páginas</b>	4

### Acto Administrativo de Aprobación

FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el 11 de julio de 2017

### Firma de Autorizaciones

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Profesional responsable del Sistema Integrado de Gestión	Profesional responsable del Sistema Integrado de Gestión	Jefe Oficina Asesora de Planeación

### Control de Cambios

<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
Diciembre de 2010	Actualización del enfoque por procesos del IDEP
Noviembre de 2014	Migración nuevo formato de Procedimiento FT-MIC-03-02 Migración del Proceso de Seguimiento y Control al Proceso de gestión Integral y Mejoramiento Continuo Númeral 1, 2, 3, 4, 5,6,7,8 y 9.
Julio de 2017	Actualización general del procedimiento
Diciembre de 2018	Actualización general del procedimiento

### 1. Responsable de Procedimiento

Subdirector Académico

### 2. Objetivo

Identificar, controlar y dar tratamiento al producto o servicio no conforme en el IDEP, mediante la definición de las actividades para su desarrollo y aprobación para cumplir con los requisitos y atributos establecidos.

### 3. Alcance

Inicia con la identificación del producto o servicio no conforme, continua con la ejecución de las actividades para su tratamiento y finaliza con el seguimiento a las acciones correctivas para evitar su recurrencia. Aplica para los procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión del IDEP.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

## FORMATO PROCEDIMIENTOS

<b>Proceso</b>	<b>MEJORAMIENTO INTEGRAL Y CONTINUO</b>	<b>Código</b>	<b>PRO-MIC-03-02</b>
		<b>Versión</b>	<b>5</b>
		<b>Fecha Aprobación</b>	<b>20/12/2018</b>
<b>Procedimiento:</b>	<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Páginas</b>	<b>4</b>

### 4. Base legal

- **Ley 87 de 1993:** Se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 872 de 2003:** Crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- **Ley 594 de 2000** por la cual se dicta la Ley general de Archivos y se dictan otras disposiciones
- **Decreto Nacional 1537 de 2001:** Se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que Fortalezcan el Control Interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Decreto 943 de 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- \* **Decreto 387 de 2004 :** "Por medio del cual se reglamenta el Acuerdo 122 de 2004, que adopta el Sistema de Gestión de Calidad creado por la ley 872 de 2003".
- **Decreto 651 de 2011:** Creación Sistema Integrado de Gestión Distrital SIGD
- **Decreto Distrital 591 de 2018:** Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.

### 5. Documentos de Referencia

<b>Documentos Externos</b>	<b>Documentos Internos</b>
	FT-AC-10-06 Caracterización de Productos y/o Servicios del IDEP

### 6. Definiciones

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
<b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
<b>CLIENTE</b>	Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Este término incluye usuarios, beneficiarios o destinatarios.
<b>CONTROL DE NO CONFORMIDAD</b>	Acciones emprendidas respecto a una situación no conforme con el propósito de resolverla
<b>CONCESIÓN</b>	Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. NOTA: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
<b>CORRECCION</b>	Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada. NOTAS: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
<b>LIBREACIÓN</b>	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
<b>NO CONFORMIDAD</b>	Incumplimiento de un requisito. (Legal, de la entidad, del cliente, del producto)
<b>PRODUCTO</b>	Resultado de un proceso o conjunto de procesos.
<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	Servicio o producto que no cumple con los requisitos de cliente, de ley, de la entidad, de normas y los específicos relacionados según el tipo de producto o servicio identificado en el portafolio de servicios.
<b>REPROCESO</b>	Acción tomada sobre un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos.
<b>REQUISITO</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
<b>REQUISITO LEGAL O REGLAMENTARIO</b>	Normatividad que aplica para la prestación del servicio o la realización del producto
<b>REQUISITO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	Requisitos establecidos por la organización para validar el producto o servicio como conforme.
<b>REQUISITO DE PRODUCTO O INHERENTE AL USO</b>	Requisitos establecidos referentes a presentación del producto, su estilo, su contenido y su ejecución.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

**FORMATO PROCEDIMIENTOS**

<b>Proceso</b>	<b>MEJORAMIENTO INTEGRAL Y CONTINUO</b>	<b>Código</b>	PRO-MIC-03-02
		<b>Versión</b>	5
		<b>Fecha Aprobación</b>	20/12/2018
<b>Procedimiento:</b>	<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Páginas</b>	4

**REQUISITO DE USUARIO O PARTE INTERESADA**

Requisitos establecidos por el usuario o parte interesada referentes a lo que espera del producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades.

**7. Descripción del procedimiento**

Nro.	Descripción de la actividad	Diagrama de Flujo	Responsable	Punto de Control	Documento soporte de la actividad	Observaciones	
1	Realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, de la entidad, de producto y del usuario del producto o servicio, respecto a lo descrito en el FT-AC-10-06 Caracterización de Productos y/o Servicios del IDEP.	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; B1[ ]     B1 --&gt; D1{¿El producto o servicio cumple con los requisitos mínimos relacionados en el FT-AC-10-06 Caracterización de Productos y/o Servicios del IDEP?}     D1 -- Si --&gt; B2[ ]     B2 --&gt; FIN([FIN])     D1 -- No --&gt; B3[ ]     B3 --&gt; B4[ ]     B4 --&gt; B5[ ]     B5 --&gt; B6[ ]     B6 --&gt; A((A))           </pre>	Funcionario o contratistas de procesos misionales	Verificar el cumplimiento de requisitos durante las etapas de elaboración del producto o prestación del servicio.		Antes de hacer entrega de productos finales o prestación de servicios, se debe revisar el cumplimiento de los requisitos y las características de los productos y servicios. En caso de incumplir alguno de los requisitos establecidos en la caracterización de productos y servicios se identifica el no conforme.	
2	¿El producto o servicio cumple con los requisitos mínimos relacionados en el FT-AC-10-06 Caracterización de Productos y/o Servicios del IDEP?						
3	Continuar con la prestación del bien o servicio al cliente o usuario final						
4	Determinar la causa de la no conformiada			Funcionario o contratistas de procesos misionales			
5	Registrar el servicio o producto no conforme diligenciando el Formato FT-MIC-03-19 Identificación de producto no conforme			Funcionario o contratistas de procesos misionales		Formato FT- MIC-03-19 Identificación de producto no conforme	Se debe diligenciar la descripción del no conforme en el formato y se debe pasar para revisión y toma de acciones del líder de proceso
6	Revisar la información relacionada en el FT- MIC-03-19 Identificación de producto no conforme por parte del funcionario o contratista			Subdirector Académico		Formato FT- MIC-03-19 Identificación de producto no conforme	
7	Realizar la acción de tratamiento definida en el FT- MIC-03-19 Identificación de producto no conforme			Responsable de la acción de tratamiento		Formato FT- MIC-03-19 Identificación de producto no conforme	



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

### FORMATO PROCEDIMIENTOS

Proceso		MEJORAMIENTO INTEGRAL Y CONTINUO	Código	PRO-MIC-03-02	
			Versión	5	
Procedimiento:		PRODUCTO NO CONFORME	Fecha Aprobación	20/12/2018	
			Páginas	4	
8	¿El tratamiento es efectivo ?	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; D{¿El tratamiento es efectivo?}     D -- Si --&gt; B[ ]     B --&gt; FIN([FIN])     D -- No --&gt; C((6))           </pre>	Líder de Proceso Misional	Para determinar si el tratamiento ha sido efectivo se debe verificar cumplimiento de requisitos de FT- DIP-02-04 Caracterización de productos IDEP.	Si se determina que el tratamiento fue efectivo termina el procedimiento. En caso de establecer que el tratamiento inicial no fue efectivo se deben adoptar las acciones correctivas pertinentes para asegurar que este no conforme sea recurrente.
9	Documentar la acción de tratamiento en el Plan de mejoramiento del proceso		Líder de Proceso Misional	Verificar que se siga el procedimiento PRO-MIC-03-03 Planes de Mejoramiento, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Formato FT-MIC-03-03 Plan de Mejoramiento

### 8. Tiempos

A partir de la identificación del producto no conforme, el líder de proceso tendrá (8) días hábiles para ejecutar el procedimiento.

### 9. Políticas de Operación

Los reportes de productos y servicios no conformes deben ser reportados trimestralmente junto con el informe de gestión a la Oficina Asesora de Planeación en el Formato FT- MIC-03-19 Identificación de producto no conforme con los soportes correspondientes

Cuando el producto y/o servicio no conforme es detectado por el usuario se considera queja o reclamo y se gestiona de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la Atención de PQR's. Si el producto o servicio no conforme identificado, corresponde a otro proceso, el funcionario que lo identifica debe informarlo inmediatamente al líder del proceso correspondiente para que ejecute el procedimiento correspondiente.