| | |
|---|---|
| **1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:** | Gestión Estratégica/Gestión de la Calidad |
| **2. RESPONSABLE(S):** | Director – Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional. |
| **3. OBJETIVO:** | Controlar las salidas no conformes, mediante su identificación, análisis y tratamiento, a través de acciones que aseguren la continuidad del servicio en condiciones normarles. |
| **4. ALCANCE:** | Desde la identificación de la salida no conforme, análisis de causas, hasta la implementación de acciones y verificación de la eficacia para garantizar la continuidad del servicio. |
| **5. MARCO NORMATIVO:** | Norma: NTC-ISO 9001:2015 |

**6. CONTENIDO:**

| N° | Descripción de la Actividad | Cargo Responsable | Punto de Control |
|---|---|---|---|
| 1 | Identifica la salida no conforme y registra en el formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 “Tratamiento de salidas no conformes”, disponible en la plataforma DRIVE, herramienta de Google.<br><br>Nota: El Centro de Gestión de La Calidad, revisa si aplica o no. Según la Norma ISO 9001:2015, Numeral 8.7, 8.7.1. | Responsable del Proceso o Subproceso | Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes , en DRIVE. |
| 2 | Define acción para su tratamiento y corregir la salida no conforme. | Responsable del Proceso o Subproceso | Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes, en DRIVE |
| 3 | Implementa la acción para subsanar la salida no conforme. | Responsable del Proceso o Subproceso | Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes, en DRIVE |

COPIA NO CONTROLADA

| N° | Descripción de la Actividad | Cargo Responsable | Punto de Control |
|---|---|---|---|
| 4 | ¿Evaluar la eficacia de acción tomada?<br>SI: Presenta evidencia de su tratamiento<br>NO: Vuelve a plantear acción para su corrección, Actividad Número 2 del presente procedimiento.<br><br>Nota: Esta actividad se realiza con periodicidad semestral. | Responsable de la acción | Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes (Verificar que se haya realizado las acciones del tratamiento), en DRIVE |
| 5 | Registra fecha de seguimiento y constata que el nivel de avance esté acorde con el propuesto. | Profesional y Técnico Centro de Gestión de la Calidad | Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 DRIVE Tratamiento de salidas no conformes |
| 6 | ¿Requiere acción correctiva?<br>SI: En el caso de que el evento se haya presentado más de cinco veces en el trimestre de análisis al informe de PQRSF o cualquier otra fuente.<br>NO: Fin del procedimiento. | Gestor de la Unidad Académica o Delegado | Plan de Mejoramiento<br><br>PE-GS-2.2.1-FOR-26 |
| 7 | Realizar seguimiento semestral a los tratamientos de las Acciones Correctivas identificadas. | Profesional Universitario del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación | Plan de Mejoramiento<br><br>Formato PE-GS-2.2.1-FOR-26 |

| | |
|---|---|
| **7. FORMATOS:** | PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes<br>PE-GS-2.2.1-FOR-26 Plan de Mejoramiento |
| **8.ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:** | **ACCION:**<br>**CONFORME:** Cumplimiento de los requisitos.<br>**NO CONFORME:** Incumplimiento de los requisitos.<br>**PRODUCTO:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.<br>**SERVICIO:** Salida de una organización con al menos una |

COPIA NO CONTROLADA

| | |
|---|---|
| | actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.<br>**SALIDA NO CONFORME:** Resultado de un proceso que no cumple las especificaciones o requisitos antes de ser entregado al estudiante.<br>**REPROCESO (Reinicio):** Volver a realizar un proceso o procedimiento desde el inicio.<br>**CORRECCIÓN**: Acción para eliminar una No Conformidad<br>**ACCIÓN CORRECTIVA: Acción** para eliminar la causa de una No conformidad, evitando que vuelva a ocurrir. |

COPIA NO CONTROLADA

## 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

| FECHA | VERSIÓN : No | CÓDIGO | MODIFICACIONES |
|---|---|---|---|
| 4-03-2010 | 0 | ME-CM-2.2-PR-4 | Construcción: Procedimiento Para el tratamiento del producto no conforme |
| 28-6-2010 | 1 | ME-CM-2.2-PR-4 | Ajuste en el contenido del procedimiento |
| 15-10-2010 | 2 | ME-CM-2.2-PR-4 | Ajuste en el contenido del procedimiento de acuerdo a la Norma NTCGP1000 |
| 16-05-2012 | 3 | ME-CM-2.2-PR-4 | Se mejoró y se ajustaron todas las actividades del procedimiento, se agregó las condiciones generales y el Flujograma del procedimiento |
| 04-09-2015 | 4 | PE-GS-2.2.1-PR-4 | Actualización del nombre, proceso/subproceso, código del procedimiento, ajuste del contenido de las actividades |
| 25-04-2016 | 5 | PE-GS-2.2.1-PR-4 | Ajuste del contenido de las actividades |
| 26-08-2016 | 6 | PE-GS-2.2.1-PR-4 | Ajuste del contenido de las actividades y Flujograma |
| 04-12-2017 | 7 | PE-GS-2.2.1-PR-4 | Cambio en el nombre del procedimiento, ajustándolo a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.<br>Ajuste a las siete actividades del procedimiento.<br>Ajuste a las definiciones de: Producto, Servicio y Corrección.<br>Eliminación de la sigla PSNC.<br>Eliminar flujograma del procedimiento |
| 15-01-2018 | 8 | PE-GS-2.2.1-PR-4 | Cambio y Ajuste de formato Servicio No Conforme |
| 16-09-2019 | 9 | PE-GS-2.2.1-PR-4 | Cambio y Ajuste de formato Servicio No Conforme |

| ELABORACIÓN | REVISIÓN |
|---|---|

COPIA NO CONTROLADA

| | |
|---|---|
| | |
| Nombre: Diana Marcela Espinosa | Nombre: Miguel Hugo Corchuelo Mora |
| Responsable Subproceso | Responsable Proceso |
| Cargo: Profesional Universitario | Cargo: Director del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional |
| Fecha: 16-09-2019 | Fecha: 16-09-2019 |
| **REVISIÓN** | **APROBACIÓN** |
| | |
| Nombre: Miguel Hugo Corchuelo Mora | |
| Responsable Proceso | |
| Cargo: Director del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional | Rector: José Luis Diago Franco |
| Fecha: 16-09-2019 | Fecha: 16-09-2019 |

**Nota:** La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.

COPIA NO CONTROLADA