



**Direccionamiento Estratégico**  
**Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional**  
**Control de las Salidas no Conformes**

Código: PE-GS-2.2.1-PR-4

Versión: 8

Fecha de actualización: 15-01-2018

Página 1 de 4

<b>1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:</b>	Gestión Estratégica/Gestión de la Calidad
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>	Director – Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.
<b>3. OBJETIVO:</b>	Controlar las salidas no conformes, mediante su identificación, análisis y tratamiento, a través de acciones que aseguren la continuidad del servicio en condiciones normarles.
<b>4. ALCANCE:</b>	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.
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>	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”.	Responsable del Proceso o Subproceso	Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes (Evento o Servicio que generala no Conformidad)
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 (Acciones propuestas, Fecha de reporte y Responsable de la acción)
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 (Acciones propuestas)
4	¿Evaluar la eficacia de acción tomada? SI: Presenta evidencia de su tratamiento	Responsable de la verificación de la acción	Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes (Verificar que se haya



SC-CER 450832

N°	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
	NO: Vuelve a plantear acción para su corrección, Actividad Número 2 del presente procedimiento.		realizado las acciones del tratamiento)
5	Registra fecha de seguimiento.	Responsable de la verificación de la acción	Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes (fecha de seguimiento)
6	¿Requiere acción correctiva? SI: En el caso de que el evento se haya presentado más de cinco veces en el mes. NO: Fin del procedimiento.	Responsable del Proceso o Subproceso	Formato PE-GS-2.2.1-FOR-26 Plan de Mejoramiento
7	Realizar seguimiento trimestral a los tratamientos de las salidas no conformes.	Profesional Universitario del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación	Formato PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes (fecha en que realizo el seguimiento y observaciones)

<b>7. FORMATOS:</b>	PE-GS-2.2.1-FOR-12 Tratamiento de salidas no conformes PE-GS-2.2.1-FOR-26 Plan de Mejoramiento
<b>8.ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>	<p><b>CONFORME:</b> Cumplimiento de los requisitos.</p> <p><b>NO CONFORME:</b> Incumplimiento de los requisitos.</p> <p><b>PRODUCTO:</b> Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.</p> <p><b>SERVICIO:</b> Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.</p> <p><b>SALIDA NO CONFORME:</b> Resultado de un proceso que no cumple las especificaciones o requisitos antes de ser entregado al estudiante.</p> <p><b>REPROCESO (Reinicio):</b> Volver a realizar un proceso o procedimiento desde el inicio.</p> <p><b>CORRECCIÓN:</b> Rectificar o revertir un fallo o un error.</p>

## 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. Ajuste a las siete actividades del procedimiento. Ajuste a las definiciones de: Producto, Servicio y Corrección. Eliminación de la sigla PSNC. Eliminar flujograma del procedimiento
15-01-2018	8	PE-GS-2.2.1-PR-4	Cambio y Ajuste de formato Plan de Mejoramiento



**Direccionamiento Estratégico  
Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional  
Control de las Salidas no Conformes**

Código: PE-GS-2.2.1-PR-4

Versión: 8

Fecha de actualización: 15-01-2018

Página 4 de 4

ELABORACIÓN	REVISIÓN
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: 10-01-2018	Fecha: 10-01-2018
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: 15-01-2018	Fecha: 15-01-2018

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



SC-CER 450832