

1. **Objeto:** Establecer los criterios y actividades a seguir para el control de las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada.
2. **Alcance:** El procedimiento aplica para todos los servicios ofertados en los procesos misionales. Inicia con la identificación y control de las Salidas No Conformes y culmina con el reporte anual en el Informe de revisión por la dirección de cada vigencia.
3. **Referencias Normativas:**
 - **Norma NTC ISO 9000:2015** *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.*
 - **Norma NTC ISO 9001:2015** *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.*
 - **NTC ISO 5555:2011** *Norma Técnica Colombiana - Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de formación para el trabajo.*
4. **Definiciones:**
 - **Ciente externo:** Personas o instituciones que reciben o están interesados en recibir servicio(s) de la Universidad.
 - **Ciente interno:** Funcionarios de la Universidad que requieren un servicio o producto de su proceso o de otro proceso.
 - **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
 - **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
 - **Requisito:** Condición identificada para la prestación de un servicio, que bien puede ser una necesidad o expectativa de los usuarios, una ley, norma o resolución interna o externa.
 - **Salida conforme:** Servicio que se presta cumpliendo todos los requisitos establecidos.
 - **Salida no conforme (SNC):** Es el servicio prestado que ha presentado fallas en el cumplimiento de uno o más requisitos establecidos.
 - **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente

Nota: Se tuvieron en cuenta definiciones del numeral 3 la NTC ISO 9000:2015.
5. **Condiciones Generales:**
 - Las salidas que no sean conformes con los requisitos se deben registrar por parte del jefe de dependencia, director de la unidad académica, o líder del proceso (según sea el caso) en la matriz de Salidas No Conformes **FO-GCL-04** localizada en la página web del Sistema Integrado de Gestión.
 - Las **ACCIONES DE TRATAMIENTO** para el control las Salidas No Conformes son (NTC-ISO 9001:2015):
 - a) Corrección.
 - b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
 - c) Información al cliente.
 - d) Obtención de autorización para aceptación bajo concesión.
 - Se pueden aplicar uno o varios controles para una misma Salida No Conforme.
 - Cuando el tratamiento de la Salida No Conforme determine actividades cuyas responsabilidades recaen en otra dependencia o proceso, quien realiza el reporte y formula el tratamiento de las salidas no conformes debe notificar a las demás dependencias o procesos sobre sus corresponsabilidades y notificar a los líderes de proceso pertinentes.
 - El área de Gestión de la Calidad de la Oficina Asesora de Planeación, cuando reciba la solicitud formal de los líderes de proceso, apoyará a las unidades académicas y administrativas en la formulación del tratamiento de las salidas no conformes identificadas.
 - El reporte anual de las Salidas No Conformes controladas por los procesos misionales será consolidado en el informe de revisión por la dirección por parte del área de Gestión de la Calidad de la Oficina Asesora de Planeación.

Condiciones que aplican a las Salidas No Conformes repetitivas

- La implementación de acciones correctivas en caso de presentarse Salidas No Conformes repetitivas, queda a criterio del líder del proceso involucrado.

6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Identificar la Salida No Conforme con los requisitos y registrarla en el formato de reporte y tratamiento de las Salidas No Conformes (FO-GCL-04).	Líder de proceso, área o dependencia	FO-GCL-04 Formato reporte y tratamiento de las SNC
2.	Definir el tratamiento para el control de la Salidas No Conformes identificadas. <i>Nota: En caso de que otros procesos deban participar en el tratamiento de la Salida No Conforme, el líder de proceso, área o dependencia que define el tratamiento debe comunicar a los demás procesos, unidades y dependencias de su responsabilidad en las actividades definidas.</i>	Líder de proceso, área o dependencia	FO-GCL-04 Formato reporte y tratamiento de las SNC
3.	Aplicar el tratamiento a las Salidas No Conformes identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada registrando las evidencias en el formato de reporte y tratamiento de las SNC (FO-GCL-04).	Líder de proceso, área o dependencia	FO-GCL-04 Formato reporte y tratamiento de las SNC
4.	Realizar monitoreo semestral del reporte y tratamiento de Salidas No Conformes.	Proceso Gestión de la Calidad	Correo electrónico FO-GCL-04 Formato reporte y tratamiento de las SNC
5.	Efectuar los ajustes solicitados por el proceso de gestión de la calidad para el reporte y tratamiento de las Salidas No Conformes, corrigiendo la información que este incompleta, tomando las acciones pertinentes, subiendo las evidencias pendientes y/o registrando las evidencias nuevas o faltantes en el formato de reporte y tratamiento de las SNC (FO-GCL-04). Al finalizar ajustes notificar al proceso de gestión de la calidad para que complete el monitoreo.	Líder de proceso, área o dependencia con la asesoría del	FO-GCL-04 Formato reporte y tratamiento de las SNC
6.	Consolidar el reporte anual de Salidas No Conformes en el Informe de revisión por la dirección de cada vigencia. <i>Nota: En caso de que se identifiquen Salidas No Conforme repetitivas que afecten la satisfacción de los usuarios se informara al Comité Institucional de Gestión y Desempeño durante la revisión por la dirección para establecer acciones.</i>	Proceso de Gestión de la Calidad	Informe de revisión por la dirección

7. Flujograma

No aplica.

8. Listado de anexos:

No aplica.

9. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	29/01/2013	Documento nuevo.			
02	03/03/2014	Se incluyó los sistemas de evaluación de las salidas no conformes, se estableció un nuevo modelo de fichas, se estableció a través de acuerdo académico que es el servicio conforme educativo, se establecieron nuevas instancias para el control y tratamiento de las salidas no conformes.			
03	18/07/2014	Se actualizó el código del formato FO-GCL-28 a FO-GCL-04.			
04	18/06/2015	Se modificó el objeto y el alcance, se ampliaron las definiciones, se incluyeron nuevas condiciones generales, se modificaron las actividades, se incluyó flujograma, se incluyó el documento de apoyo GU-GCL-02.			
05	14/08/2018	Se modificó el nombre del procedimiento y la actividad 10 del procedimiento.	Rafael A. Romero <i>Coordinador SIG</i>		Claudio J. Criollo <i>Asesor Planeación</i>
06	11/03/2019	Se incluye en las referencias normativas la NTC ISO 17025:2017.	Fabián Hernández C <i>Prof. Apoyo Planeación - SIG</i>	Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i>	Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i>
07	07/10/2021	Se modifica el procedimiento para ajustarlo a las Salidas No Conformes de los procesos misionales de la Universidad, y se agrega el flujograma.	Adriana Ramos <i>Prof. Apoyo Planeación</i>	Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i>	Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i>
08	01/03/2024	Se modificaron las definiciones, condiciones generales y actividades del procedimiento, para ajustarlo a la operatividad.	Adriana Ramos <i>Prof. Planeación</i> Mayerly Pérez <i>Técnico de VA</i>	María Paula Estupiñán <i>Asesora Planeación</i>	María Paula Estupiñán <i>Asesora Planeación</i>