
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Código: PR-SIC-006 Versión: 01	
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 22-Feb-2019	Fecha de versión: 22-Feb-2019	

1. APLICACIÓN

Este procedimiento tendrá aplicación cuando se identifica una situación real o potencial que pueda dar a lugar a una no conformidad dentro del sistema de gestión de calidad, realizando una identificación y tratamiento de las salidas no conformes (producto o servicio no conforme) que se entregan al usuario final, para prevenir su uso o entrega no intencional.

Cuando es una parte interesada quien detecta el producto no conforme se dará trámite a un reclamo.

2. OBJETIVO

Definir la metodología para desarrollar las actividades involucradas en el procedimiento para la identificación y tratamiento de las salidas no conformes.

3. RESPONSABLE

Cada jefe de proceso es la persona responsable de ejecutar y realizar seguimiento de las actividades que se desarrollan en este documento, centralizando la información en la Oficina de calidad.



3.1. Procesos o Áreas Involucradas

- Todos los procesos y áreas.
- Oficina de calidad.

4. DOCUMENTOS CONTROLADOS ASOCIADOS

- | | |
|--|----------------|
| • Norma NTC ISO 9000:2015. | No. DE-NR-002 |
| • Norma NTC ISO 9001:2015. | No. DE-NR-001 |
| • Levantamiento, análisis y seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora. | No. FR-SIC-002 |
| • Matriz de identificación de salida no conforme | No. FR-SIC-003 |
| • Procedimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora | No. PR-SIC-004 |
| • Listado maestro de documentos. | No. FR-SIC-006 |

Elaborado por: <i>Esp. Mayerly Suárez</i> Oficina de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Dr. Fernando Soler López (Jr)</i> Vicerrector General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
---	---	--

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Código: PR-SIC-006 Versión: 01	
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 22-Feb-2019	Fecha de versión: 22-Feb-2019	

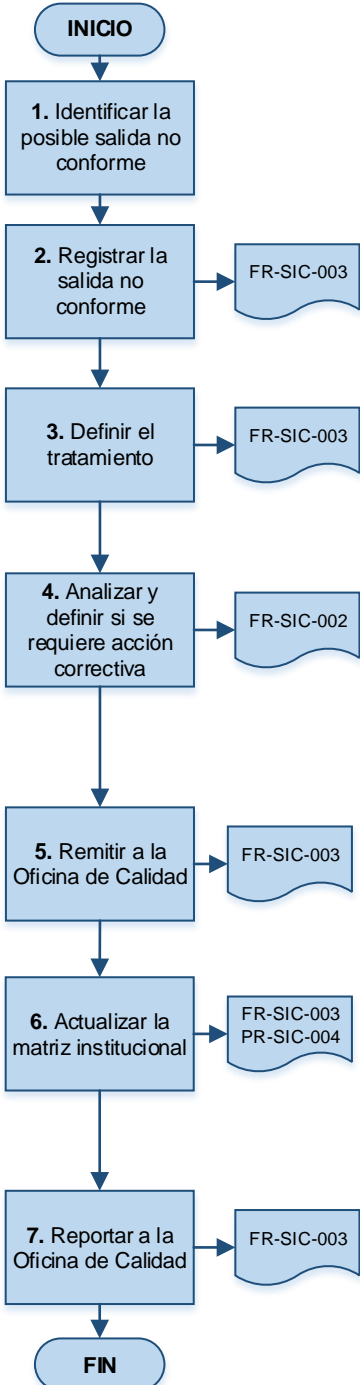
5. GLOSARIO

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **No conformidad potencial:** Situación potencialmente indeseable que puede afectar el desarrollo normal de los procesos y llegar a causar una no conformidad real, en la cual no hay incumplimiento de un requisito, pero puede llegar a generarse.
- **No conformidad real:** Incumplimiento de algún requisito preestablecido del usuario, la organización o legal.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Riesgo:** Efecto de incertidumbre. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
Es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda obstaculizar el normal desarrollo de las actividades del proceso, las funciones de la organización y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Salida:** Resultado de un proceso. (Fuente: Norma NTC ISO-9000).
- **Salida No Conforme:** resultado de un proceso que no cumple alguna de las características definidas como requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al usuario.
Dentro de este término se encierra el concepto de producto o servicio no conforme.

Elaborado por: <i>Esp. Mayerly Suárez</i> Oficina de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Dr. Fernando Soler López (Jr)</i> Vicerrector General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
---	---	--

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Código: PR-SIC-006 Versión: 01	
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 22-Feb-2019	Fecha de versión: 22-Feb-2019	

6. MÉTODO

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	<p>1. Identificar la posible salida no conforme.</p> <p>2. Registrar la posible salida no conforme (producto - servicio) con su respectivo responsable y acciones para su tratamiento en la Matriz de identificación de salida no conforme No. FR-SIC-003.</p> <p>3. Definir el tratamiento y plan de acción a seguir con la posible salida no conforme identificada en la Matriz de identificación de salida no conforme No. FR-SIC-003.</p> <p>4. Analizar y definir en la matriz si se requiere generar una acción correctiva. Nota: En el caso de requerir acción correctiva se debe documentar en el formato de levantamiento, análisis y seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora No. FR-SIC-002.</p> <p>5. Remitir el formato No. FR-SIC-003 a la oficina de calidad para actualizar la información en la matriz.</p> <p>6. Actualizar la matriz de identificación de salida no conforme No. FR-SIC-003 de producto no conforme Institucional. Nota: en caso que ya se haya registrado una acción correctiva se debe remitir al procedimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora No. PR-SIC-004.</p> <p>7. Reportar a la Oficina de calidad la Matriz de identificación de salida no conforme No. FR-SIC-003, con el número de salidas no conformes detectados en cada proceso en las fechas definidas. Nota: cada proceso debe reportar la matriz de identificación dos veces al año.</p>	<p>Jefe de proceso</p> <p>Jefe de proceso</p> <p>Jefe de proceso</p> <p>Jefe de proceso</p> <p>Jefe de proceso</p> <p>Oficina de calidad</p> <p>Jefe de proceso</p>

Elaborado por: <i>Esp. Mayerly Suárez</i> Oficina de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Dr. Fernando Soler López (Jr)</i> Vicerrector General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
---	---	--

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Código: PR-SIC-006 Versión: 01	
	Proceso: Sistema Integrado de Calidad	Fecha de emisión: 22-Feb-2019	Fecha de versión: 22-Feb-2019	

7. REGISTROS DE CALIDAD

- Matriz de identificación de salida no conforme.
- Levantamiento, análisis y seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora.

8. CONTROL A FALLOS

Fallo o Excepción	Acción(es)
No se tiene identificado Las salidas no conformes.	Se debe realizar el análisis de datos y definir las acciones a que haya lugar.
Verificar el tratamiento a las fallas	Se debe realizar el tratamiento adecuado y las acciones para evitar que en el futuro se presenten no conformidades en el servicio. Se debe tener en cuenta los riesgos del proceso.

Elaborado por: <i>Esp. Mayerly Suárez</i> Oficina de Calidad Fecha: 22-Feb-2019	Revisado por: <i>Dr. Fernando Soler López (Jr)</i> Vicerrector General Fecha: 22-Feb-2019	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 22-Feb-2019
---	---	--