

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Código: PR-SG-006 Versión: 01	<small>CERTIFICADA POR:</small>   <small>CO-SC 7198-1</small>
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de emisión: 27-Ene-2023	Fecha de versión: 27-Ene-2023	

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-SG-002 |
| • Matriz de identificación de salida no conforme | No. FR-SG-003 |
| • Procedimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora | No. PR-SG-004 |
| • Listado maestro de documentos. | No. FR-SG-006 |

Elaborado por: <i>Esp. Ingrid Mayerly Suárez</i> Oficina de Calidad Fecha: 27-Ene-2023	Revisado por: <i>Dr. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 27-Ene-2023	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 27-Ene-2023
--	---	--

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Código: PR-SG-006 Versión: 01	<small>CERTIFICADA POR:</small>  
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de emisión: 27-Ene-2023	Fecha de versión: 27-Ene-2023	

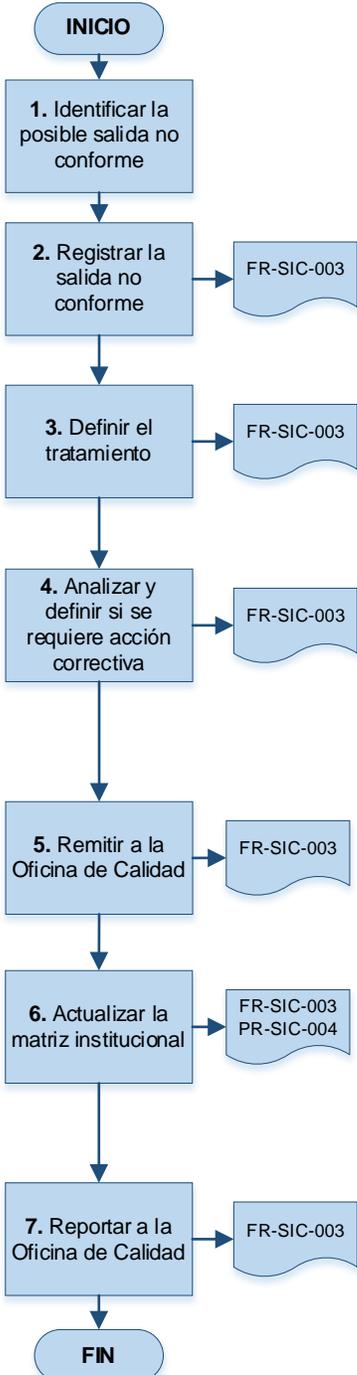
5. GLOSARIO

- **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. Ingrid Mayerly Suárez</i> Oficina de Calidad Fecha: 27-Ene-2023	Revisado por: <i>Dr. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 27-Ene-2023	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 27-Ene-2023
--	---	--

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Código: PR-SG-006 Versión: 01	<small>CERTIFICADA POR:</small>   <small>CO-SC 7198-1</small>
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de emisión: 27-Ene-2023	Fecha de versión: 27-Ene-2023	

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-SG-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-SG-003.</p> <p>4. Analizar y definir en la matriz si se requiere generar una acción correctiva. De presentarse la materialización de la salida no conforme debe diligenciar la hoja de evidencias que se encuentra en la Matriz de identificación de salida no conforme No. FR-SG-003.</p> <p>5. Remitir el formato No. FR-SG-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-SG-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-SG-004.</p> <p>7. Reportar a la Oficina de calidad la Matriz de identificación de salida no conforme No. FR-SG-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>Oficina de calidad</p> <p>Jefe de proceso</p>

Elaborado por: <i>Esp. Ingrid Mayerly Suárez</i> Oficina de Calidad Fecha: 27-Ene-2023	Revisado por: <i>Dr. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 27-Ene-2023	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 27-Ene-2023
--	---	--

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Código: PR-SG-006 Versión: 01	<small>CERTIFICADA POR:</small>   <small>CO-SC 7198-1</small>
	Proceso: Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de emisión: 27-Ene-2023	Fecha de versión: 27-Ene-2023	

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. Ingrid Mayerly Suárez</i> Oficina de Calidad Fecha: 27-Ene-2023	Revisado por: <i>Dr. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 27-Ene-2023	Aprobado por: <i>Msc. Fernando Soler López</i> Rector Fecha: 27-Ene-2023
--	---	--