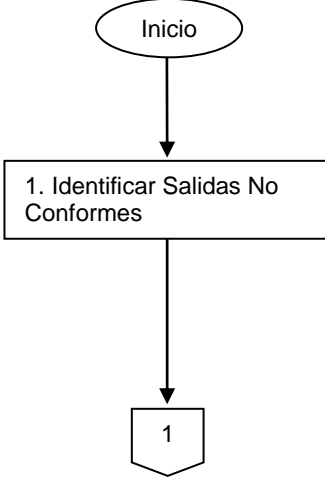


CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO	ES-SIG-PR-07
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2017
PÁGINA	1 de 5

PROCESO	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	SECRETARIA U OFICINA
PROCEDIMIENTO	Control de las Salidas No Conformes.	
OBJETIVO	Establecer el tratamiento y actividades para identificar y controlar las salidas que no cumplen con los requisitos establecidos en el sistema y de esta manera prevenir no conformidades o su uso no intencionado en la prestación del servicio.	
ALCANCE	Aplica a todos los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, desde la identificación, tratamiento de la salida no conforme, hasta su control y seguimiento.	

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p>1. A partir de las PQRS recibidas por parte de los ciudadanos, el Secretario de Despacho, sus Directores y Coordinadores en cada proceso de manera conjunta, identifican salidas que presenten no conformidad de acuerdo a los documentos asociados así como a los requisitos legales vigentes, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.</p> <p>De igual manera se pueden identificar salidas no conformes cuando se materialicen los riesgos de cada proceso y éstos son observados por los responsables de los procesos, en actividades de auditoría internas de calidad, por control interno, por entes de control o en el seguimiento que hace control interno a la ejecución de acciones de mitigación al mapa de riesgos,</p>	<p>Secretarías de Despacho Oficinas Asesoras Direcciones</p>	<p>Secretarios Jefes de Oficina Directores Profesionales Universitarios Técnicos Operativos Asistenciales</p>	<p>Procedimiento Contrato Plan de Desarrollo Departamental Actas de entrega Decálogo de Atención al Ciudadano Mapa de Riesgos</p>	<p>Registro de Peticiones Quejas y Reclamos</p>



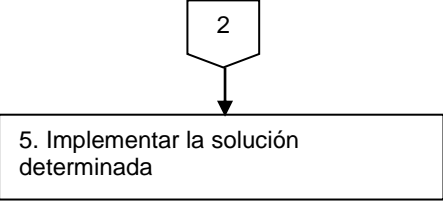
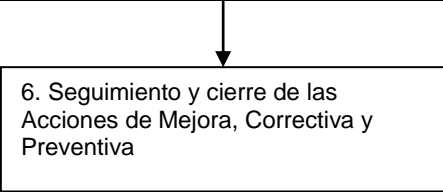
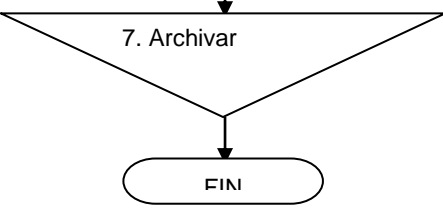
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO	ES-SIG-PR-07
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2017
PÁGINA	2 de 5


FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2. Registro y tratamiento de las Salidas no conformes en el formato "Acción de mejora correctiva y preventiva"</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>2. Se registra y se le da tratamiento a la salida no conforme en el formato "Acción de Mejora Correctiva y Preventiva", como acción correctiva. El origen de la acción correctiva se identificará como " No conformidad".</p> <p>Se les aplicara alguno de los siguientes tratos:</p> <p>a. Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.</p> <p>b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente.</p> <p>Tomando acciones para impedir su uso o aceptación originalmente previsto.</p>	<p>Secretarías de Despacho Oficinas Asesoras Direcciones</p>	<p>Secretarios de Despacho Jefes de Oficina Directores</p>	<p>Registro de Peticiones Quejas y Reclamos</p> <p>Mapa de Riesgos</p>	<p>Acción de Mejora Correctiva y Preventiva</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">3. Determinar y Evaluar acciones propuestas de las salidas no conformes</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>3. Los responsables del proceso, determinan la incidencia de la no conformidad sobre la calidad del producto y/o servicio y evalúa las acciones propuestas realizando los ajustes necesarios para ser eficaces en el tratamiento de la salida no conforme.</p>	<p>Secretarías de Despacho y Oficinas Asesoras Direcciones</p>	<p>Director Profesional Universitario</p>	<p>Plan de acción Aprobado</p>	<p>Acción de Mejora Correctiva y Preventiva</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">4. Remitir a la Dirección del SIG la Acción de Mejora, Correctiva y Preventiva</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<p>4. se remite a la Dirección de Sistemas integrados de gestión la acción correctiva para realizar el seguimiento al cierre del plan de acción propuesto para tratar la acción identificada de la salida no conforme.</p>	<p>Secretarios de despacho Jefes de oficina</p>	<p>Secretarios de despacho Jefes de oficina</p>	<p>Firma en formato</p>	<p>Accione correctiva, preventiva y de mejora</p>

CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO	ES-SIG-PR-07
VERSIÓN	5
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2017
PÁGINA	3 de 5

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	5. Se implementa la solución determinada para la salida no conformen a criterio del líder del proceso.	Secretarías de Despacho y Oficinas Asesoras	Secretarios de Despacho Jefes de Oficina Directores	Plan de acción del PNC	Acción de Mejora Correctiva y Preventiva
	6. Se realiza el seguimiento por inspección, observación directa o auditoria; en caso de haberse solucionado la no conformidad de la salida no conforme, se cierra. Sin embargo deberá someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. En caso contrario, si continúa abierta con la posibilidad de plantear nuevas soluciones y se re direccionar al superior inmediato. El superior inmediato evalúa la no conformidad y le da solución con o sin participación de los involucrados.	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	Director Profesional Universitario	Plan de acción del PNC Procedimiento Contrato Plan de Desarrollo Departamental Actas de Entrega	Acción de Mejora Correctiva y Preventiva
	7. La documentación que intervino en este procedimiento será registrada, almacena y archivada, de acuerdo a los requisitos aplicables de Gestión Documental	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	Técnicos Operativos Asistenciales	Tablas de retención documental	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de control de expedientes • Formato único del inventario documental

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	<i>Acción correctiva de la salida no conforme</i>
-------------------------------	---

		CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		CÓDIGO	ES-SIG-PR-07
				VERSIÓN	5
				FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2017
				PÁGINA	4 de 5
DEFINICIONES	Identificación de la salida no conforme, Documentos modificados o eliminados.				
OBSERVACIONES	<p>Salida No conforme: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente. Término que encierra el concepto de producto o servicio no conforme.</p> <p>PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos.</p> <p>SIG: Sistemas Integrados de Gestión.</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito. (Cliente, Legal, Institucional).</p> <p>Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.</p> <p>Proceso: Conjunto de actividades relacionadas que interactúan para generar valor, transformando elementos de entrada en resultados.</p> <p>Reproceso: Es una acción tomada sobre un producto o proceso no conforme para que cumpla con los requerimientos específicos.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>TRD: Tablas de Retención Documental.</p>				
OBSERVACIONES	Las No conformidades surgen a partir de problemas presentados relacionados con el cliente, el servicio, el proceso, proveedores o Sistema Integrado de Gestión.				

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	2008	Creación del Procedimiento	Jefe Oficina Gestión de Calidad	Gobernador
1	2009	Modificación de los códigos del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe Oficina Gestión de Calidad	Gobernador
2	Junio 2011	Inclusión en la parametrización del Proceso al cual pertenece el documento	Oficina Gestión de Calidad	Gobernador
3	28-10-2014	Actualización al nuevo formato de procedimiento, describiendo de manera clara y concreta las actividades.	SANDRA MILENA OCHOA ABAUNZA Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión	SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL Secretario de Planeación Representante Alta Dirección
4	03/11/2015	Actualización encabezado, código del documento, registros, versión y fecha por migración del sistema	SANDRA MILENA OCHOA ABAUNZA Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión	SANDRA MILENA OCHOA ABAUNZA Director Técnico Sistemas Integrados de Gestión
5	12/10/2017	Actualización del procedimiento según los criterios de la ISO 9001:2015	Erwing Hermógenes Chacón Joben Profesional Universitario	Martha Cecilia Osorio López Director de Sistemas Integrados de Gestión