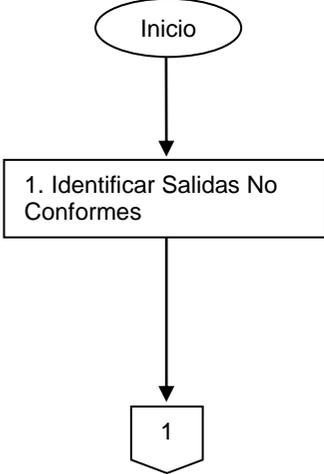


**CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

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

<b>PROCESO</b>	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	<b>SECRETARIA U OFICINA</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de las Salidas No Conformes.	
<b>OBJETIVO</b>	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.	
<b>ALCANCE</b>	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>



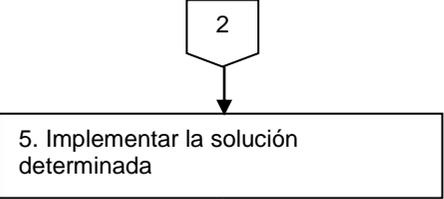
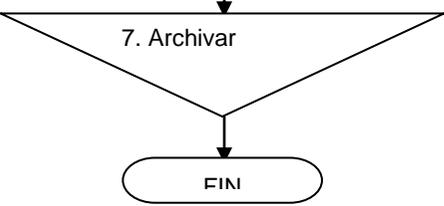
**CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

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]
 <p>2</p> <p>5. Implementar la solución determinada</p>	<p>5. Se implementa la solución determinada para la salida no conformen a criterio del líder del proceso.</p>	Secretarías de Despacho y Oficinas Asesoras	Secretarios de Despacho Jefes de Oficina Directores	Plan de acción del PNC	Acción de Mejora Correctiva y Preventiva
 <p>6. Seguimiento y cierre de las Acciones de Mejora, Correctiva y Preventiva</p>	<p>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.</p> <p>El superior inmediato evalúa la no conformidad y le da solución con o sin participación de los involucrados.</p>	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
 <p>7. Archivar</p> <p>FIN</p>	<p>7. La documentación que intervino en este procedimiento será registrada, almacena y archivada, de acuerdo a los requisitos aplicables de Gestión Documental</p>	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	Técnicos Operativos Asistenciales	Tablas de retención documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de control de expedientes</li> <li>• Formato único del inventario documental</li> </ul>

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

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

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
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	<b>Erwing Hermógenes Chacón Joben</b> Profesional Universitario	<b>Martha Cecilia Osorio López</b> Director de Sistemas Integrados de Gestión