	CONTROL Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: P-GC-02
		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 20/11/2023
		Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Definir y aplicar los lineamientos para identificar, controlar, dar tratamiento y realizar seguimiento a las Salidas No Conformes del Instituto Superior de Educación Rural – ISER, con el propósito de prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

3. RESPONSABLE

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico, Líderes de Proceso

4. DEFINICIONES

4.1. ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.2. CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

4.3. DEFECTO: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

4.4. CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

4.5. CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

4.6. FALLA INTERNA: Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos, Estas fallas se detectan entre la interacción de los procesos a nivel interno del SIG.

4.7. LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.


4.8. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

4.9. PERMISO DE DESVIACIÓN: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un servicio, antes de su realización.

4.10. RECLAMO: Situación de un derecho insatisfecho que el cliente pone en conocimiento a la empresa por la prestación de un servicio.

4.11. RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un Salida No Conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

4.12. REGISTRO: Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso del sistema de calidad para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de resultados planificados.

	CONTROL Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: P-GC-02
		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 20/11/2023
		Página: 2 de 6

4.13. REPROCESO: Acción tomada sobre un Salida No Conforme para que cumpla con los requisitos.

4.14. SALIDA NO CONFORME: Servicio prestado por el ISER a sus clientes, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con las características / requisitos previamente establecidos para el servicio.

4.15. TIPOS DE TRATAMIENTO: Acciones que se adoptan frente a un Salida No Conforme identificado, los cuales pueden ser:

- ✓ **Corrección:** Acción tomada para arregla o corregir la situación puntual o concreta que generó el Salida No Conforme.
- ✓ **Permiso de Desviación:** Autorización otorgada para apartarse de los requisitos originalmente especificados para el servicio, antes de su realización, teniendo en cuenta que no afectará significativamente la calidad de este.
- ✓ **Concesión:** Autorización otorgada para apartarse de los requisitos originalmente especificados para el mismo, después de realizado el servicio.
- ✓ **Reproceso:** Acción tomada para volver a realizar una o varias actividades para que el Salida No Conforme cumpla con los requisitos establecidos para el mismo.
- ✓ **Rechazo:** Acción tomada de no aceptar el subproducto del servicio porque no cumple con los requisitos especificados para el mismo.

5. MARCO LEGAL

5.1. NTC ISO 9001:2015

5.2. Resolución 100 del 15 de febrero de 2021, por la cual adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en el Instituto Superior de Educación Rural – ISER de Pamplona, se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones.

5.3. Resolución 617 de 05 de octubre de 2022, por la cual se modifican las disposiciones del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación – ISER y se dictan otras disposiciones.


5.4. Resolución 624 del 06 de octubre de 2022, por medio de la cual se modifica la Resolución 100 del 15 de febrero de 2021.

5.5. Resolución 173 del 2023, por la cual se modifica el Mapa de Procesos y Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación – ISER.

6. GENERALIDADES

6.1. Las fuentes para identificar Salidas No Conformes son:

- ✓ **Directa:** Cuando un funcionario o servidor público sin importar su cargo o proceso al cual pertenezca detecta el incumplimiento de un requisito o la falla.

	CONTROL Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: P-GC-02
		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 20/11/2023
		Página: 3 de 6

- ✓ **Evaluación del Servicio:** Lo manifiesta el usuario a través de encuestas o instrumentos utilizados para conocer su grado de satisfacción.
- ✓ **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Denuncias manifestadas por usuarios internos y/o externos.
- ✓ **Revisión por la Dirección:** Cuando es detectado por la Alta Dirección.
- ✓ **Proceso de autoevaluación:** Cuando es detectado por los programas en los procesos de autoevaluación con fines de obtención o renovación de registro calificado o de acreditación de alta calidad.
- ✓ **Auditorias:** Interna o externa

6.2. Se deben reportar las salidas no conformes reales y potenciales identificadas, registro que debe efectuar el Líder de Proceso con el apoyo del Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico.

6.3. Una vez detectada la Salida No Conforme se deben aplicar las disposiciones definidas en este procedimiento y, se debe diligenciar el **F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes**.

6.4. Los Líderes de Proceso pueden autorizar modificaciones para las actividades bajo su responsabilidad, con el consentimiento de los usuarios o la parte interesada cuando ello sea pertinente.

6.5. Para todas las Salidas No Conformes identificadas deben definirse los controles necesarios y pertinentes que permitan prevenir su posterior materialización.

6.6. Solamente se deben registrar las Salidas No Conformes surgidas de los controles normalmente establecidos para los procesos, o los que provengan del usuario; se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción del cliente.


6.7. Cuando las Salidas No Conformes afecten directamente al cliente, se debe realizar concesión y ser comunicado al mismo, y se debe mantener el registro de la comunicación y aprobación respectiva.

6.8. Los Líderes de Proceso son responsables de verificar la aplicación adecuada de los tratamientos y controles para las Salidas No Conformes detectadas.

6.9. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe definir la necesidad de establecer planes de mejoramiento para las Salidas No Conformes repetitivas identificadas.


6.10. Con el propósito de identificar posibles Salidas No Conformes, trimestralmente, el Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión Documental debe comunicar el reporte de PQRSD al proceso de Gestión de la Calidad.

6.11. El Informe de Salidas No Conformes debe ser consolidado por el proceso de Gestión de la Calidad, el cual es un insumo para el informe de Revisión por la Dirección.

	CONTROL Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: P-GC-02
		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 20/11/2023
		Página: 4 de 6

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	<p>Identificar Salida No Conforme: Identificar las salidas no conformes tomando como referente inicial los consignados en el F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes de este procedimiento e informar la situación presentada.</p> <p>Cuando la Salida No Conforme se encuentra identificada en la F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes, se debe desarrollar la actividad 5; en caso contrario, se debe desarrollar la siguiente actividad.</p>	Líder del Proceso	Reporte OneDrive Comunicación
2	<p>Registrar la Salida No Conforme: Registrar la Salida No Conforme evidenciada, conforme los lineamientos emitidos por este procedimiento.</p>	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico	F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes
3	<p>Definir el tipo de tratamiento de la Salida No Conforme: De acuerdo con las características de la salida no conforme, definir el tratamiento a seguir, conforme a los parámetros establecidos en este procedimiento.</p>	Líder del Proceso	F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes
4	<p>Describir las acciones para darle tratamiento a la salida no conforme: Describir las acciones necesarias para darle el tratamiento indicado a la salida no conforme identificada.</p>	Líder del Proceso	F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes
5	<p>Ejecutar tratamiento: Aplicar el tratamiento definido para la Salida No Conforme identificada, según los criterios definidos por la institución.</p>	Responsable asignado	Evidencia del tratamiento definida


	CONTROL Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: P-GC-02
		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 20/11/2023
		Página: 5 de 6

6	<p>Validar resultado del tratamiento: Verificar el resultado obtenido de las actividades ejecutadas para el tratamiento de la salida no conforme identificada.</p> <p>Cuando el tratamiento aplicado a la Salida No Conforme no subsana la situación presentada, se debe registrar el mismo en el F-GC-05 Control y Tratamiento de Servicios No Conformes y desarrollar la actividad 3; en caso contrario, se debe desarrollar la siguiente actividad.</p>	Líder del Proceso Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico	F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes
7	<p>Definir controles a Salidas No Conformes detectadas: Definir los controles necesarios que permitan evitar la materialización de las posibles situaciones que se puedan presentar y generar Salidas No Conformes. Estos controles deben ser consignados en el F-GC-05 Control y Tratamiento de Servicios No Conformes, donde se define además su responsable y frecuencia de aplicación.</p>	Líder de Proceso	F-GC-05 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes
8	<p>Consolidar reporte de Salidas No Conformes: Consolidar el reporte trimestral de salidas no conformes que se han presentado en los procesos institucionales.</p>	Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico	Reporte de Salidas No Conformes
9	<p>Evaluar Salidas No Conformes: Revisar y valorar el reporte trimestral de salidas no conformes identificadas y, determinar las acciones necesarias para eliminar o controlar aquellos eventos repetitivos o de mayor incidencia. Ver procedimiento P-GC-07 Gestión de Planes de Mejoramiento al SGC.</p>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	F-GD-01 Acta de Reunión F-GC-15 Plan de Mejoramiento

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

P-GC-07 Gestión de Planes de Mejoramiento al SGC

9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

	CONTROL Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	Código: P-GC-02
		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 20/11/2023
		Página: 6 de 6

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
15/12/2021	01	Creación del documento por modificación del Mapa de Procesos Institucional.
17/01/2022	02	Modificación del procedimiento como consecuencia del plan de mejora definido para el fortalecimiento del procedimiento en cuestión.
28/06/2022	03	Actualización del procedimiento por la modificación de su alcance, debido a que únicamente se contemplaba su aplicación a los procesos misionales y, a partir de su aprobación, habilitar su aplicación a todos los procesos del Instituto como generadores potenciales de Salidas No Conformes.
20/11/2023	04	Modificación de documento en referencia a la creación del OneDrive para el reporte de las Salidas No Conformes identificadas.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

Mónica Enith Salanueva Abril

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico