

 Universidad del Tolima	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Página 1 de 3
		Código: GC-P04
		Versión: 10
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

1. DEFINICIÓN

Este procedimiento establece las acciones necesarias para asegurar el control y manejo adecuado de las Salidas No Conformes (SNC), de los procesos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, que no cumplen con una necesidad o expectativa generalmente implícita u obligatoria, para la prestación de un servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los SNC que se presenten en los procesos de la Universidad del Tolima.

3. ESTRUCTURA

3.1 GENERALIDADES

3.1.1. DEFINICIONES

- **Servicio:** Es el resultado de un proceso, orientado a dar respuesta a las necesidades o expectativas de quien lo solicita.
- **Salidas No Conformes (SNC):** Es aquel que la Universidad debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos (legales, de la Institución, de los Usuarios), se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Los SNC pueden ser identificados por:

- Los responsables de la prestación del servicio – seguimiento a las actividades del proceso.
- Los usuarios – quejas, reclamos y sugerencias.

ELABORÓ Profesional Universitarios ODI	REVISÓ Profesional Universitarios ODI	APROBÓ Jefe Oficina Desarrollo Institucional
La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”		

 Universidad del Tolima	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Página 2 de 3
		Código: GC-P04
		Versión: 10
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

Nota: No todas las quejas, reclamos y sugerencias son SNC, una vez se presente la queja, reclamo o sugerencia debe de ser analizada y tratada de acuerdo con este procedimiento y el de peticiones, quejas y reclamos.

Cuando las situaciones identificadas se presentan constantemente o afectan gravemente la calidad en la prestación del servicio, se debe plantear una Acción Correctiva según lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora MC-P05.

La Oficina de Desarrollo Institucional es la encargada de consolidar los SNC presentados durante el mes, alimentar la matriz de SNC y publicarlos en la página web.

3.2 DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01.	Líder / Funcionario de proceso	<p>Cuando se presenta o se identifica una Salida No Conforme (SNC) se debe proceder así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la SNC está identificado en la Matriz de las Salidas No Conformes GC-P04-F01, realiza la corrección definida previamente en este y hace el Registro de No Conformidades del Servicio GC-P04-F02, a través de la herramienta Google Drive. • Si la SNC no está identificada en Matriz de las Salidas No Conformes GC-P04-F01, debe hacer el Registro de las Salidas No Conformes GC-P04-F02 y relacionarlo en la casilla de observaciones como nuevo.
02.	Profesional Universitario Oficina de Desarrollo Institucional	<p>Realiza seguimiento mensual de las salidas no conformes.</p> <p>Si existen las Salidas No Conformes reportadas como nuevas se ingresa a la Matriz de las Salidas No Conformes GC-P04-F01 y se divulga entre los interesados.</p> <p>Solicita a los responsables de las Salidas No Conformes presentadas, tomar las acciones necesarias para eliminar la No Conformidad.</p>
04.	Líder del proceso/ Profesional Universitario Oficina de Desarrollo Institucional/ Representante de la Dirección	<p>Evalúan la frecuencia con que se presenta un SNC, mediante la información consolidada en el Registro de las Salidas No Conformes, código GC-P04-F02.</p> <p>Revisan y determinan la vigencia y efectividad de la información contenida en la Matriz de las Salidas No Conformes, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluye o excluye un SNC • Modifica o ajusta la corrección planteada • Modifica el responsable de abordar la corrección
05.		Fin

 Universidad del Tolima	PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Página 3 de 3
		Código: GC-P04
		Versión: 10
		Fecha Aprobación: 05-11-2021

4 BASE LEGAL

- Requisito de la Norma NTC ISO 9001:2015, numeral 8.7.

5 REGISTROS

N°	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	GC-P04-F01	Matriz de las Salidas No Conformes	Google Drive	Electrónico	Líder Proceso	N/A	N/A
02	GC-P04-F02	Registro de las Salidas No Conformes	Google Drive	Electrónico	Líder Proceso	N/A	N/A

6 ANEXOS

Anexo 1. Matriz de las salidas no Conformes, GC-P04-F01.

Anexo 2. Registro de Salidas No Conforme, GC-P04-F02.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
03		2, 3.2	Se modifica el alcance del procedimiento, se modificaron las actividades del procedimiento.
04	10-07-12	3.2	Se simplifican las actividades descritas en el procedimiento.
05	18-04-13	1,2,3,4,5,6,	Se ajusta el procedimiento y los formatos respectivos.
06	06-09-13		Se ajusta el procedimiento de acuerdo a la modificación del proceso.
07	18-5-2017		Se ajusta el procedimiento en aspectos de forma.
08	28-5-2021		Se ajusta el procedimiento teniendo en cuenta lo establecido por la NTC ISO 9001-2015.
09	05-11-2021		Se ajusta el procedimiento con el nuevo código GC-P04