CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN NÚMERO	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Creación del documento	21/07/2016
02	Se ajustan los responsables de revisión, se establece la actividad que corresponde al planear, se ajusta las actividades del verificar y actuar.	02/04/2018
03	Se ajusta el nombre del procedimiento, se define la responsabilidad para la aprobación de las correcciones y acciones correctivas implementadas, se ajustan registros se elimina el formato F-GC-08 Y se incluye el formato F-GC-17	26/09/2019
04	Se ajusta del objetivo del proceso.	19/03/2021
05	Se realiza actualización de las políticas, alcance, se Adiciona el registro F-GC-10, se actualiza los responsables e identificación y recuperación de los registros, se ajusta actividad 3 donde se actualiza datos del formato F-GC-04, Se establece la identificación de acciones correctivas según procedimiento PT-GC-03, se actualiza actividad No. 4 donde se especifica el periodo en el cual no se puede presentar en repetidas ocasiones la misma salida no conformes,	25/01/2021
06	Se realiza actualización del objetivo del proceso, alcance, se ajusta la actividad 1 donde se especifica los criterios que se deben identificar en el formato F-GC-04, se actualiza la actividad No. 4 donde se incluye el procedimiento PT-AC-02	19/06/2025

COPIA CONTROLADA

Firma	Firma	Firma
Elaboró: Nombre: Karen Gallego Santos Cargo: grupo de Apoyo Oficina de prospectiva, evaluación y seguimiento	Reviso: Nombre: Manuel Santiago Pérez Serrato Cargo: Jefe Oficina de prospectiva, evaluación y seguimiento	Aprobó: Nombre: Manuel Santiago Pérez Serrato Cargo: Jefe Oficina de prospectiva, evaluación y seguimiento

1. OBJETIVO

Definir la metodología para identificar y controlar las salidas no conforme en las actividades realizadas por cada proceso determinando el tratamiento a seguir para su corrección y posterior verificación, con el fin de prevenir su entrega inadecuada.

2. ALCANCE

Inicia: Con la detección de las posibles salidas que no cumplan con alguna de las características especificadas, para su uso, proceso o entrega.

Termina: Con el registro de información y seguimiento de la salida no conforme.

3. RESPONSABLE

Dueños de proceso: responsables de identificar y registrar las salidas no conformes, así como de realizar la corrección, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión, o acciones correctivas que sean necesarios en la prestación del servicio, así mismo realiza el seguimiento a las acciones implementadas.

4. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **DESECHAR:** Acción tomada sobre un o producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto
- **DEVOLUCIÓN:** Es un producto que al no cumplir con las especificaciones es regresado por parte del cliente.

COPIA CONTROLADA

- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.
- **LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **PARTE INTERESADA:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **RECICLAR:** Acción no tomada sobre un producto no conforme que al no poder utilizarse en el mismo producto puede ser utilizado en otro.
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **SALIDA NO CONFORME**: es todo aquello que no se debe presentar al público o a la comunidad en forma incorrecta o indebida.

5. POLITICAS

La administración para ello ha descrito las posibles salidas no conformes en la matriz de salidas no conforme F-GC-06, donde se identifican las salidas no conformes que se puedan presentar estableciendo los criterios de aceptación, acciones a tomar y el responsable de su liberación.

Si la salida no conforme se presenta manera frecuente de manera trimestral, deberá tomarse acción correctiva y el registro de la salida no conforme en el formato F-GC-04.

Para el almacén todo incumplimiento a las especificaciones es una salida no conforme y deberá ser devuelto al contratante para su arreglo, o completar la especificación.

El Seguimiento al tratamiento definido para solucionar una salida no conforme debe ser registrado en el formato seguimiento a salidas no conformes F-GC-04

COPIA CONTROLADA

La persona que detecta una salida no conforme, debe iniciar inmediatamente el registro de la salida No Conforme en el FormatoF-GC-04 establecido para tal fin así como la toma de acciones que permita realizar la corrección o acciones correctivas pertinentes.

6. REGISTROS

Nombre	Código	Identificación y recuperación	Responsable	Tiempo de Retención	Destino Final	Documento de apoyo
Matriz de salida no conforme	F-GC-06	Oficina de Prospectiva, evaluación y seguimiento.	Profesional Universitario	N/A	Archivo central	Documento de apoyo
Seguimiento a salida no conforme	F-GC-04	Oficina de Prospectiva, evaluación y seguimiento.	Profesional Universitario	N/A	Archivo central	Documento de apoyo
Plan de mejoramiento calidad	F-GC-17	Oficina de Prospectiva, evaluación y seguimiento.	Profesional Universitario	N/A	Archivo central	Documento de apoyo
Informe de Auditoria	F-GC-10	Oficina de Prospectiva, evaluación y seguimiento.	Profesional Universitario	Según Tablas de retención	Archivo central	No.

7. PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
P	1. Identificar por medio del formato F-GC-06 las posibles salidas no conformes que se puedan presentar en cada proceso identificado el proceso, dependencia, salida, salida no conforme, corrección que se debe implementar, responsable de implementar la corrección, criterios para iniciar acciones correctivas, responsables de liberar la salida no conforme y registro.	Líder procesos	Matriz de salidas no conforme F-GC-06
H	2. Identificar las salidas no conformes y registrarlas en el formato F-GC-04.	Todos los funcionarios	Seguimiento a salida no conforme F-GC-04

COPIA CONTROLADA

PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
H*	Verificar la matriz de salidas no conforme F-GC-06 e iniciar las acciones para su eliminación según lo establecido. Al momento de detectarse una salida No Conforme, el funcionario realiza el diligenciamiento del Formato de seguimiento a salidas no conformes F-GC-04, detallando la información requerida en las casillas: Fecha de hallazgo, proceso generador, Descripción de la salida no conforme, corrección, e identificar si hubo lugar a una acción correctiva, fecha de plan de mejora si aplica y seguimiento. La corrección y acción correctiva implementada debe ser identificada siguiendo lo establecido en el procedimiento PT-GC-03 Acciones correctiva y de mejora y debe ser aprobada por el Secretario, Director y/o Jefe de la dependencia.	Todos los Funcionarios	Matriz de salida no conforme F-GC-06 Formato de Seguimiento de salida No Conforme F-GC-04
H	3. Si la salida no conforme fue solucionada antes de llegar al usuario y no se vuelve a presentar no requiere acción correctiva. En caso de haberse presentado queja por el usuario por una Salida no conforme se debe seguir lo establecido en el procedimiento PT-AC-02 Recepción y tramite de PQRSFD, si la salida no conforme se repite durante el periodo de entrega de informes de calidad (de manera trimestral), además del registro de la salida no conforme se debe levantar acción correctiva siguiendo el procedimiento PT-GC-03.	Jefe de proceso	Seguimiento producto no conforme F-GC-04 Plan de mejoramiento calidad F-GC-17
V*	4. Cuando se aplique el tratamiento de salida no conforme, el proceso de Gestión de la calidad y mejora continua verifica por medio de las auditorías internas de calidad los resultados de los seguimientos de manera aleatoria, con el fin de determinar la efectividad de las acciones implementadas.	Auditores internos de calidad	Informe de auditoría F-GC-10
A	5. Si no se evidencia efectividad en el seguimiento realizado a las salidas no conformes por parte del líder del proceso se debe generar una nueva acción correctiva a que haya lugar.	Auditores internos de calidad	Plan de mejoramiento calidad F-GC-17

COPIA CONTROLADA