



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GDC-PC-04

VERSIÓN: 6

VIGENCIA: ABRIL DE 2019

PÁGINA: 1 de 5

DOCUMENTO CONTROLADO

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para garantizar que se identifique y se controle la salida no conforme, con el fin de evitar su uso o entrega no intencional.

### 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la salida no conforme y termina con el archivo de la documentación.

### 3. RESPONSABILIDADES

**RESPONSABLE DEL ÁREA, CUALQUIER SERVIDOR, ESTUDIANTE O USUARIO:** identificar, detectar, informar y registrar la no conformidad.

**PERSONA AUTORIZADA O LÍDER DEL PROCESO:** Revisar y clasificar la salida no conforme, corregir o ajustar, tomar acciones correctivas, registrar las acciones tomadas.

### 4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **ACCION PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseada.
- **AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos de la Escuela.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **SALIDA NO CONFORME:** Es todo servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos.
- **REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. DE INTEGRIDAD

A

CLASIF. DE DISPONIBILIDAD

1





5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[IDENTIFICAR, INFORMAR Y REGISTRAR LA SALIDA NO CONFORME]           </pre>	<p><b>IDENTIFICAR, INFORMAR Y REGISTRAR LA SALIDA NO CONFORME</b></p> <p>Se identifica la salida no conforme antes o durante la prestación del servicio; puede hacerse a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de control, observaciones, verificación, inspección, evaluación.</li> <li>• Resultados de autoevaluación institucional.</li> <li>• Auditorías.</li> </ul> <p>Una vez identificada la salida no conforme se debe registrar en el formato GDC-FO-08, por las personas asignadas por los líderes de los procesos misionales.</p> <p><b>Nota:</b> La ETITC debe propender y asegurar que la salida no conforme se identifique antes de su entrega, en aras de garantizar la conformidad con los requisitos. (ver anexo de control de salidas no conformes).</p>	<p>Responsable del área</p> <p>Cualquier servidor Estudiante</p> <p>Usuario en general.</p> <p>Líderes de procesos misionales</p>	<p>Anexo de Control de salidas no conformes.</p> <p>GDC-FO-08 Control Salidas no conformes</p>
2	<pre> graph TD     B[ACCIONES DE TRATAMIENTO] --&gt; C[ACCIONES DE TRATAMIENTO]           </pre>	<p><b>ACCIONES DE TRATAMIENTO</b></p> <p>Las personas delegadas por los líderes de los procesos misionales deben registrar las salidas no conformes cada vez que se presenten en el formato GDC-FO-08. Se debe registrar el tratamiento realizado y la verificación de la conformidad, así como indicar si se requiere acción correctiva. Esta se debe realizar cuando la salida no conforme identificada presente reincidencia o las que por su impacto puedan entorpecer el cumplimiento del objeto del proceso y/o la misión de la Escuela o generen traumatismo en el desarrollo normal de las actividades del proceso. En este caso se debe diligenciar el formato de análisis de causas (GFO-FO-07) y el formato de plan de mejoramiento (GFO-FO-10) de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora (GDC-PC-05).</p> <p>Las personas delegadas mensualmente deben presentar el consolidado al líder del proceso para que este realice seguimiento e informe al profesional de calidad quien a su vez consolida la información de los procesos misionales y presenta informe trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p> <p><b>Nota:</b> una salida no conforme será entregada al cliente bajo consentimiento y autorización del mismo y/o del líder del proceso.</p>	<p>Líderes de procesos misionales</p> <p>Personas delegadas</p> <p>Profesional de Calidad</p> <p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>	<p>GDC-PC-05 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>GFO-FO-07 Formato análisis de causa</p> <p>GDC-FO-08 Control Salidas no conformes</p> <p>GFO-FO-10 Formato plan de mejoramiento</p>





Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO  
DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GDC-PC-04

VERSIÓN: 6

VIGENCIA: ABRIL DE 2019

PÁGINA: 3 de 5

DOCUMENTO CONTROLADO

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3	<pre> graph TD     1[1] --&gt; A[ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN]     A --&gt; FIN([FIN])           </pre>	<b>ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN</b> Organizar carpeta física o digital con la información del producto o servicio no conforme.	Líder del proceso	Carpeta archivo físico y/o digital

6. ANEXOS

- GFO-FO-07 ANÁLISIS DE CAUSA  
 GDC-FO-08 CONTROL SALIDAS NO CONFORMES.  
 GFO-FO-10 PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO  
 GDC-PC-05 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORECTIVAS, PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA

ANEXO SALIDAS NO CONFORMES IDENTIFICADOS

PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	SALIDA NO CONFORME	CONTROLES	TRATAMIENTO	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
DOCENCIA	Formación de Bachilleres Pregrado y Postgrado.	ESPACIOS FÍSICOS: Disponibilidad, infraestructura apropiada	Escenarios, aulas, laboratorios, baños, entre otros espacios de la planta física, en mal estado y no adecuados.	Plan de mantenimiento	Adecuaciones.	Personal de Mantenimiento y Aseo, Auxiliares de talleres y Laboratorios. Docentes. Personal de servicios generales	Coordinadores de talleres y laboratorios. Coordinador de Aseo. Vicerrector Académico Director Bachillerato
		EQUIPOS: Disponibilidad, en buen estado (funcionando)	Equipos de laboratorio, audiovisuales, muebles, equipo de cómputo, impresoras, pantallas, entre otros, en mal estado y defectuoso.	Plan de mantenimiento	Mantenimientos correctivos.	Personal de Mantenimiento	Vicerrector Académico Director Bachillerato Profesional de Informática y Comunicaciones Coordinadores de Talleres y Laboratorios
		LIQUIDACIÓN: Accesibilidad, oportunidad en la generación de los comprobantes de pago, confiabilidad de la información.	Liquidación de derechos pecuniarios con valor erróneo.	Verificar aleatoriamente de las liquidaciones de matrícula u otros derechos pecuniarios	Corrección del valor en el Sistema de forma inmediata.	Auxiliar Administrativo de Tesorería	Vicerrector Administrativo y Financiero

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. DE INTEGRIDAD A

CLASIF. DE DISPONIBILIDAD

1



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO  
DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GDC-PC-04

VERSIÓN: 6

VIGENCIA: ABRIL DE 2019

PÁGINA: 4 de 5

DOCUMENTO CONTROLADO

PROCESO	PRODUCTO/ SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	SALIDA NO CONFORME	CONTROLES	TRATAMIENTO	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
DOCENCIA	Formación de Bachilleres Pregrado y Postgrado.	PLATAFORMA TECNOLÓGICA: Accesibilidad, oportunidad en la publicación de la información, velocidad en el canal de comunicación, confiabilidad de la información.	Plataforma tecnológica no disponible o insuficiente para el acceso y registro de la información.	Sistemas redundantes y en alta disponibilidad.	Restablecimiento de sistemas	Profesional de Informática y Comunicaciones	Vicerrector Administrativo y Financiero
		NOTAS: Accesibilidad, oportunidad en la publicación de la información, confiabilidad de la información.	Calificaciones finales, erradas o no registradas o reportadas inoportunamente.	Definición de programa- ción académica.  Verificación en la plataforma tecnológica	Corrección de Notas inmediatamente.	Docente	Profesional de Registro y Control  Vicerrector Académico  Director Bachillerato
		PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO: Pertinencia, disponibilidad.	Desactualización, no disponibilidad de material bibliográfico suficiente y necesario para el proceso de formación.	Verificación de la pertinencia de las colecciones bibliográficas y documentales	Adquisición pertinente de material bibliográfico.	Docentes Decanos Vicerrector Académico Director Bachillerato	Profesional Biblioteca
		PROGRAMACIÓN ACADÉMICA: Divulgación oportuna, disponibilidad de cursos, docentes y espacios, personal competente	No asignación, no disponibilidad suficiente e inoportunidad de docentes, y personal administrativo para la atención de requerimientos, desarrollo de actividades académicas como cátedras, cursos vacacionales, Programación de aulas, escenarios, laboratorios y demás planta física, equivocada, cruzada, no asignada e inoportuna. Docentes programados con cursos sin estudiantes y estudiantes sin docentes asignados.	Definición de carga académica.  Horario de clases  Control de asistencia diario (PES)  Horario de atención a padres de familia (BTO)	Personal alterno para suplir inasistencia.  Asignación de espacios alternos.	Profesional de Apoyo Vicerrectoría Académica  Coordinadores de Bachillerato	Vicerrector Académico  Director Bachillerato
		SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO: disponibilidad de horarios, personal competente.	No acceso, inoportunidad, poca cobertura y baja calidad de los servicios y programas de Bienestar Universitario.	Programación y seguimiento de las actividades de los servicios ofrecidos	Vincular personal para la ejecución de programas	Profesionales de Bienestar Universitario	Coordinador de Bienestar Universitario

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. DE INTEGRIDAD A

CLASIF. DE DISPONIBILIDAD

1





Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO  
DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GDC-PC-04

VERSIÓN: 6

VIGENCIA: ABRIL DE 2019

PÁGINA: 5 de 5

DOCUMENTO CONTROLADO

PROCESO	PRODUCTO/ SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	SALIDA NO CONFORME	CONTROLES	TRATAMIENTO	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
INVESTIGA - CIÓN	Gestión de ACTI	Actividades de ciencia, tecnología e innovación ACTI) completas y oportunas	El registro de resultados de ACTI con información errónea y/o incompleta en los aplicativos del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación	Verificación de requisitos mínimos de existencia de producto o resultado de ACTI por parte de los profesionales asignados	Corregir, complementar o eliminar el resultado de ACTI, según corresponda	Profesionales asignados	Vicerrector de Investigación y Transferencia de Tecnología
EXTENSIÓN	Gestión y apoyo en la ejecución de la oferta de educación continuada.	EDUCACIÓN CONTINUADA: Personal competente, pertinencia en los contenidos, cumplimiento de fechas, horarios, sitio y contenidos.	Incumplimiento de la programación (cambio de fecha, de sitio, de contenido, de docentes, entre otros).	Programación de educación continuada.	Informar a los usuarios de los cambios en la programación.	Profesional de Extensión	Vicerrector de Investigación y Transferencia de Tecnología

7. CONTROL DEL CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
15/10/2008	1	Adopción del documento
14/11/2009	2	Modificación Codificación
14/03/2014	3	Actualización del procedimiento
15/05/2017	4	Actualización del procedimiento
12/06/2017	5	Actualización del procedimiento, se incluye formato GDC-FO-08 en la actividad 1 y se modifica en la actividad 2 la descripción, también se incluyen los formatos GFO-FO-07 y GFO-FO-10.
30/04/2019	6	Se actualizó alcance, etiquetado y actividad 2, se modificó producto o servicio no conforme por salidas no conformes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS Líder del proceso de Calidad	 YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS Administrador de la Documentación	 DORA AMANDA MESA CAMACHO Representante de la Dirección

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---