
	PROCEDIMIENTO			
	Control de las Salidas No Conformes			
	Sistema de Gestión Integral			
	Código: CG-PR-03	Versión: 2	Fecha: 11/13/2020	

Objetivo

Identificar y controlar las salidas no conformes con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión Integral con el fin de establecer las acciones necesarias para cumplir con la normatividad exigida y las expectativas de los usuarios.

Alcance

Aplica desde la identificación hasta el control y tratamiento de las salidas no conformes.

1. Términos y Referencias:

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.


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

Salida no Conforme: Producto o servicio final que no cumple con los requisitos especificados.

2. Procedimiento:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1 Identificar y registrar las Salida No Conformes	<p>Se identifican las salidas no conformes, a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio • Indicadores de Gestión • PQRS • Encuestas de satisfacción • Auditorías • Revisión por la alta dirección. • Grupos focales. <p>Posteriormente se registran en el formato CG-FT-07 “Control de las salidas no conformes – Sistema de Gestión Integral”.</p>	No Aplica	Director General/Coordinador del SGI/ Responsables de procesos	Formato CG-FT-07 “Control de las salidas no conformes – Sistema de Gestión Integral”.

Página 1 de 3		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Miguel Montalvo Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO			
	Control de las Salidas No Conformes			
	Sistema de Gestión Integral			
	Código: CG-PR-03	Versión: 2	Fecha: 11/13/2020	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p>Aplicar correctivos a las Salidas No Conformes</p> <p>Analizar con los funcionarios involucrados las razones de la salida no conforme y sus consecuencias. Se aplican los correctivos dependiendo del impacto de la salida no conforme sobre el resultado y se asegura de haber subsanado el requisito incumplido.</p> <p>En caso de que se requiera solo corrección se pueden dar los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no se haya entregado el resultado al usuario y se detiene antes de su liberación. • En caso que el servicio ya se haya entregado, se enviará un oficio aclarando el porqué de los resultados y la salida no conforme que se presentó. • Cuando la salida no conforme es detectada por el cliente se deberá corregir para su posterior entrega. <p>Nota: De ser necesario aplicar acciones correctivas, se deberá remitir al procedimiento GM-PR-02.</p>	No Aplica	Director General/Coordinador del SGI/ Responsables de procesos	Formato CG-FT-07 "Control de las salidas no conformes – Sistema de Gestión Integral".
3	<p>Cierre, control y seguimiento a las Salidas No Conformes.</p> <p>Cerrar la salida no conforme y realizar el control y seguimiento correspondiente para verificar que no se siga presentando la misma salida no conforme, ya que de ser así se deberá remitir al procedimiento de acciones correctivas, GM-PR-02.</p>	No Aplica	Director General/Coordinador del SGI/ Responsables de procesos	Formato CG-FT-07 "Control de las salidas no conformes – Sistema de Gestión Integral".

3. Anexos:

No Aplica

Página 2 de 3		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Miguel Montalvo Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO			
	Control de las Salidas No Conformes			
	Sistema de Gestión Integral			
	Código: CG-PR-03	Versión: 2	Fecha: 11/13/2020	

4. Control de Cambios:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	01/10/2012	Creación del documento
2	13/11/2020	Se ajustó el nombre y contenido del documento, pasando de "Servicio No Conforme" a "Control de las Salidas No Conformes", de acuerdo a lo establecido en el Numeral 8.7 de la norma NTC ISO 9001.2015. Asimismo, se ajustó el documento en cuanto a su estructura. Se incluyó nuevo logo SGI.

Página 3 de 3		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Miguel Montalvo Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño