1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar, controlar y asegurar que se prevenga el uso o entrega no intencional de un producto no conforme.

2. ALCANCE

Desde la identificación del producto no conforme hasta la verificación del tratamiento dado a las causas de dicha inconformidad.

3. DEFINICIONES

Producto no conforme: Resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida, el cual genera pérdida económica o de reputación a la Institución.
Los siguientes servicios podrían configurar un producto no conforme para la institución: Certificado de notas académicas, diplomas de grado, boletines periódicos de notas, constancias de estudio, actas de grado, servicio de biblioteca, servicio de tienda escolar.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

Acción Preventiva: Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Corrección: Acción tomada sobre un producto o producto declarado como no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos.

Observación: Situación de riesgo de convertirse en una no conformidad. Representa una oportunidad de acción preventiva o de mejora.

Mejora continua: Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

4. RESPONSABLES

Coordinador de calidad.

5. CONDICIONES GENERALES

Para identificar un servicio no conforme se debe considerar el incumplimiento de alguno de los siguientes factores: TIEMPOS, ACTIVIDADES, RESPONSABLE Y RECURSOS, establecidos como requisitos para la prestación del servicio educativo.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1. Identificar el producto no conforme y registrarlo, de acuerdo al formato definido. Reportarlo a coordinación de calidad.	Funcionario que detecta el producto no conforme	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
2. Verificar si el producto no conforme detectado se encuentra registrado en el formato para manejo y control del producto no conforme. a. Si se encuentra registrado: se reporta en el informe de producto no conforme la(s) acción(es) planteada(s) para la corrección ó acción correctiva y el responsable de la implementación le da el tratamiento. b. Si no se encuentra registrado: se registra, de ser posible se lleva a cabo la corrección ó acción correctiva y se deja registro de la acción tomada.	Líder del proceso donde se detecto el producto no conforme	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
3. Realizar seguimiento a las acciones tomadas, en las fechas establecidas.	Coordinador de Calidad	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
4. Verificar si el tratamiento dado es conforme con los requisitos establecidos y evidenciar su efectividad.	Coordinador de Calidad	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
5. Realizar el informe consolidado de producto no conforme identificados en los procesos institucionales. El informe se realizará de acuerdo a la necesidad institucional.	Coordinador de Calidad	FOR-GL-019 Formato de informe consolidado de pnc y acciones de mejora

HISTORIAL O CONTROL DE CAMBIOS A ESTE DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
0	10-01-2012	Versión Inicial
1	03-12-2014	Definición de los servicios institucionales que podrían configurar el producto no conforme. Ajustes en el desarrollo del procedimiento

GESTIÓN DOCUMENTAL

Este procedimiento debe aparecer en los archivos de los líderes de proceso.

FIRMAS DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:

Nombre: Jair Enrique Fúnez Herrera	Nombre: Jair Enrique Fúnez Herrera	Nombre: Álvaro Manuel Hoyos Romero
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Rector