

| | | | | |
|--|---|--|-----------------|------------|
|  UNIVERSIDAD DE MANIZALES | GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS |  | Código: | GC-PRO-005 |
| | | | Versión: | 1.0 |
| | | | Fecha: | 23/05/2019 |
| | | | Página: | 1 de 4 |

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS
NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

| | |
|----------------|--------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| VERSIÓN | MOTIVO DEL CAMBIO |

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| Fecha de aprobación: | 11/07/2019 |
| Revisó: | Aseguramiento de la calidad |
| Aprobó: | Rector: _____ |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------|------------|
|  UNIVERSIDAD DE MANIZALES | GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS |  ISO 9001:2015 Certified to: MSG-57117129-1 www.certidata.info www.fbcert.services | Código: | GC-PRO-005 |
| | | | Versión: | 1.0 |
| | | | Fecha: | 23/05/2019 |
| | | | Página: | 2 de 4 |

| | |
|---------------------------------|--|
| OBJETIVO | Definir un método que permita gestionar las no conformidades e implementar las acciones correctivas de forma apropiada. |
| ALCANCE | Inicia identificando riesgos y no conformidades y termina con la implementación y evaluación del impacto de las acciones correctivas. |
| MARCO NORMATIVO | Constitución Política de 1991, Artículo 67, establece que la Educación Superior es un servicio público, tiene una función social. Artículo 69, garantiza la autonomía universitario Resoluciones del Ministerio de Educación para el Registro Calificado y Acreditación de programas e Institucional Ley 30 de 1992, Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. |
| DEFINICIONES | Mejora continua: Instrumento para contribuir a la capacidad de lograr los objetivos de la organización. Conformidad: Cumplimiento de un requisito Inconformidad: Incumplimiento de un requisito |
| DOCUMENTOS DE REFERENCIA | Norma ISO 9001:2015 Sistema de Planificación Planes de desarrollo Institucional y de Facultad Informes de Auditorías |

| PASO | RESPONSABLE/ DEPENDENCIA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|------|--|---|
| 1. | Oficina de Aseguramiento de la Calidad | Identificar las no conformidades <ul style="list-style-type: none"> Hallazgos de auditorías internas o externas Resultados de seguimiento y medición Salidas no conformes Incumplimiento de requisitos legales y reglamentarios GC-FOR-008 |
| 2. | Responsable de los procesos | Reaccionar ante la no conformidad Se definen acciones para controlarla y corregirla |
| 3. | Oficina de Aseguramiento de la Calidad | Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad <ul style="list-style-type: none"> Se revisa y analiza la no conformidad |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------|------------|
|  UNIVERSIDAD DE MANIZALES | GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS |  | Código: | GC-PRO-005 |
| | | | Versión: | 1.0 |
| | | | Fecha: | 23/05/2019 |
| | | | Página: | 3 de 4 |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Se identifica la existencia de no conformidades similares Se determina si existen no conformidades similares <p>Se pueden utilizar herramientas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Hoja de chequeo o Diagrama de Pareto |
| 4. | Oficina de Aseguramiento de la Calidad | Identificar las causa(s) que generan la no conformidad Se pueden utilizar herramientas tales como: <ul style="list-style-type: none"> o 5 porqués? o Diagrama causa efecto(Espina de pescado) |
| 5. | Responsables de los procesos | Definir el plan de acciones correctiva <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué? Acciones * Quién? Responsables ¿Dónde? Lugar de ejecución (proceso) ¿Cuándo? Fecha de inicio – fecha terminación de la acción ¿Cómo? Procedimiento |
| 6. | Responsables de los procesos | Implementar el plan de acciones correctiva Sensibilizando a los responsables, se cumplen los componentes del plan y su cronograma |
| 7. | Oficina de Aseguramiento de la Calidad | Verificar el plan de acciones correctiva Se realiza seguimiento: <ul style="list-style-type: none"> A la implementación del plan de acción A la solución de la no conformidad |
| 8. | Responsables de los procesos Oficina de Aseguramiento de la Calidad | Revisar la eficacia de la implementación del plan de acción Se analizan los resultados obtenidos versus el plan. |
| 9. | Responsable de Control Interno | Actualizar matriz de riesgos y oportunidades De acuerdo a los resultados se revisa, ajusta y mejora la matriz de riesgos. |
| 10. | Gestión Documental | Conservar la información documentada del proceso de no conformidad y de acción correctiva |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------|------------|
|  UNIVERSIDAD DE MANIZALES | GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS |  | Código: | GC-PRO-005 |
| | | | Versión: | 1.0 |
| | | | Fecha: | 23/05/2019 |
| | | | Página: | 4 de 4 |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Se conserva información documentada apropiada para demostrar la corrección o acciones correctivas emprendidas, incluidos los detalles relacionados con la no conformidad</p> <p>El análisis de causa raíz, correcciones y acciones correctivas.</p> |
|--|--|--|

DOCUMENTOS ASOCIADOS:

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | CÓDIGO |
|---|------------|
| Caracterización de procesos Gestión de la Calidad | GC-CRT-001 |

FORMATOS ASOCIADOS:

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | CÓDIGO |
|----------------------------|------------|
| Acción de Mejoramiento U.M | GC-FOR-008 |