



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 1 de 20

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para garantizar que se identifiquen y se controlen la salidas no conformes, con el fin de evitar su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la salida no conforme en los procesos misionales, continúa con el tratamiento o acción de mejora cuando aplique 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 las salidas no conformes, corregir o ajustar, tomar acciones correctivas, registrar las acciones tomadas.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

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. (SG-SST)

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.

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



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 2 de 20

CLIENTE: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

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

DEFECTO: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

DESECHO: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. 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.

PERMISO: Acción de proporcionar autoridad formal.

PERMISO DE DESVIACIÓN: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

PRODUCTO: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.

PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME: Servicios y/o productos que no cumple con los requisitos del cliente de ley o de la entidad, de las normas y los específicos relacionados según el tipo de producto o servicio ofrecido.

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.

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



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 3 de 20

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos

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

SALIDA: Resultado de un proceso.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido las expectativas de los clientes.

SEGUIMIENTO: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

SERVICIO: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

SERVICIO AL CLIENTE: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

VALIDACIÓN: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Nota: Conceptos retomados de la ISO 9000:2015.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 4 de 20

5. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES

La ETITC debe propender y asegurar que las salidas no conformes se identifiquen antes de su entrega, en aras de garantizar la conformidad con los requisitos. (ver anexo de control de salidas no conformes en este procedimiento).

Los procesos responsables de reportar las salidas no conformes de la institución son los misionales que corresponden a:

- Docencia PES
- Docencia IBTI
- Investigación
- Extensión y Proyección Social
- Egresados

Y el proceso de apoyo

- Gestión de Bienestar Universitario

Las salidas no conformes se deben tratar mediante una opción o más de las identificadas en este procedimiento como por ejemplo:

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



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 5 de 20

ACCIÓN	EJEMPLO
Corrección	Corregir un dato que se identifica incorrecto, antes de imprimir un diploma o Certificado de curso o Certificación.
Reclasificación	Permitir que un estudiante inscriba una materia en otro programa académico cuando no haya cupos disponibles.
Concesión	Aceptación del profesor de química de permitir la práctica de laboratorio sin uno de los reactivos solicitados o con un sustituto de este.
Permiso de desviación	Aceptación de una cohorte de aplazar una sesión de clase.
Liberación	Autorizar un pago de matrícula fuera de los tiempos establecidos
Reproceso	Repetir una práctica de laboratorio cuando esta no cumplió los objetivos de aprendizaje.
Desecho	Eliminar del proceso de admisiones a los estudiantes que no presenten la documentación requerida, antes que pasen a la etapa de matrícula.

Los profesionales de apoyo de cada decanatura académica y de los procesos serán los encargados de realizar o acompañar el registro de las salidas no conformes, así como verificar que se realicen las correcciones que subsanen el o los incumplimientos.

Se tipificaron las causalidades de las salidas no conformes “por Inasistencia eventual de un docente, lo cual genera incumplimiento al desarrollo de los temas propuestos en el Syllabus. O de los acuerdos Pedagógicos establecidos en el núcleo temático correspondiente” la tipificación se realiza para facilitar el proceso de registro y obtener con precisión y argumentación cualitativa el informe estadístico de este modo se espera lograr implementar acciones de mejora oportunas, a continuación, se presentan los criterios a diligenciar a partir de la fecha de publicación de este documento.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 6 de 20

Tipificación de causales de ausentismo de los docentes que pueden afectar la prestación del servicio y convertirse en una posible salida no conforme.	
POSIBLE EVENTO	DESCRIPCION
REPRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD:	(i) Eventos académicos (ii) Prácticas académicas y/o experiencias formativas nacionales e Internacionales, (iii) Estudios académicos (iv) Asistencia a Consejos o Comité.
CIRCUNSTANCIAS PERSONALES	(i) Citas médicas (ii) Enfermedad: Hospitalización, licencias, incapacidad médica, lactancia o accidentes (iii) Calamidad doméstica___ Trámites personales y familiares. (iv) Reuniones sindicales. (v) Asuntos judiciales y legales.
SITUACIONES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO:	(i) Renuncia por parte del docente. (ii) No contratación oportuna de docente. (iii) Dificultades en la gestión académico / administrativa. (iv) Condiciones de orden organizacional y estatal.
EVENTOS EXTERNOS:	Dificultades de orden público: (i) Problemas de transporte / movilidad (ii) Catástrofes naturales. (iii) Orden público.
SIN JUSTIFICACIÓN:	Sin justificación.

Es importante que el registro de cada una de las salidas no conformes presentadas por "Inasistencia eventual de un profesor, incumpliendo el desarrollo de los temas propuestos en el Syllabus DES-FO-05 , Acuerdo de Formación y/o Plan de Aprendizaje o estudios en el núcleo temático correspondiente (se encuentre vinculada y justificada con las tipificaciones mencionadas en la tabla anterior, así como también, se sugiere que se genere un archivo con los soportes que sustenten la ausencia del profesor y la recuperación de las horas de clase.

Los decanos de los programas académicos serán los encargados de realizar la verificación del tratamiento de la corrección aplicada, como también de asegurar un acervo documental físico o digital con los soportes relacionados.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
1. Identificar la posible salida no conforme.	Responsable del Proceso Profesional designado	Verificar que la salida no conforme este identificada En el anexo	(GTC-ISO 9002:2017)	N/A

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 7 de 20

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>Nota: ¿La salida no conforme identificada se encuentra documentada en el anexo?</p> <p>Sí; continúe con la actividad 4.</p> <p>No; pase a la actividad 2</p>	<p>Docente</p> <p>Cualquier servidor</p> <p>Estudiante</p> <p>Usuario en general.</p>			
2. Realizar reporte al sistema de gestión de calidad para actualizar procedimiento.	Responsable del proceso Profesional de calidad	Verificar Información recibida	(GTC-ISO 9002:2017)	Comunicación realizada por TEAM o correo electrónico
3. Actualizar y publicar procedimiento.	Profesional de Calidad	Verificar la pertinencia de la salida no conforme	(GTC-ISO 9002:2017)	Correo institucional de gestión para publicación del documento
4. Registrar la salida no conforme	Líder del proceso Profesional asignado	Verificar el incumplimiento	Anexo de Control de salidas no conformes.	GDC-FO-08 Control Salidas no conformes
5. Realizar tratamiento de las salidas no conformes. Cuando la salida no conforme es reiterativa o genera un impacto significativo se debe implementar plan de mejora.	Líder del proceso Profesional asignado	Verificar el incumplimiento	Anexo de Control de salidas no conformes.	GDC-FO-08 Control Salidas no conformes

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



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 8 de 20

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE	
<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>Nota 1: una salida no conforme será entregada al cliente bajo consentimiento y autorización del mismo y/o del líder del proceso.</p> <p>Nota 2: ¿Se debe crear plan de mejora?</p> <p>Sí, Siga con la actividad No 6. No, Continúa con la actividad No 7.</p>					
<p>6.Enviar solicitud al profesional de calidad para crear plan de mejora.</p> <p>Nota:</p>	<p>Líder del proceso Profesional asignado</p>	<p>Verificar reiteración de la salida no conforme</p>	<p>GDC-PC-05 procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas U oportunidades de mejora</p>	<p>Informe de salidas no conformes</p>	
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 9 de 20

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<i>En la solicitud se debe Indicar de forma clara la salida no conforme reiterativa o que requiere gestión de plan de mejora.</i>				
7.Crear plan de mejora en aplicativo Tecnológico (KAWAK)	Profesional de calidad	Verificar notificación	GDC-PC-05 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas U oportunidades de mejora	Registro en KAWAK
8.Consolidar y enviar informe de Salidas no Conformes al Sistema de gestión de calidad. Nota: Se debe realizar reporte Trimestral de las salidas no conformes al área de Calidad. Así como, al final de la vigencia el líder de proceso o profesional responsable del seguimiento deberá enviar un informe consolidado, indicando claramente como se trataron las salidas no conformes y que acciones se realizaron para evitar la repetición de las mismas.	Líder del proceso Profesional asignado		Anexo de Control de salidas no conformes	Informe trimestral o Informe consolidado de salidas no conformes de la vigencia

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**

Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 10 de 20

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
9. Realizar seguimiento a los planes de mejora producto de las salidas no conformes.	Profesional de calidad	Verificar avances del plan	GDC-PC-05 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas U oportunidades de mejora	Observación o comentarios en KAWAK
10. Archivar documentación, organizar carpeta física o digital con la información del producto o servicio no conforme.	Líder del proceso	N/A	GDO-PC-05 Procedimiento para la administración de archivos de gestión	Carpeta archivo físico y/o digital GDO-FO-10 Formato Acta de entrega de archivos de gestión.

7.ANEXOS:

GDC-FO-08 CONTROL SALIDAS NO CONFORMES.

GDC-PC-05 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA

GDO-FO-10 FORMATO ACTA DE ENTREGA DE ARCHIVOS DE GESTIÓN.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 11 de 20

ANEXO SALIDAS NO CONFORMES IDENTIFICADAS

PRODUCTO/ SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	REQUISITOS DE LA SALIDA	POSIBLE SALIDA NO CONFORME	CONTROLES	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL CONTROL	AUTORIDAD
DOCENCIA PES -DOCENCIA IBTI							
Formación de Bachilleres Pregrado y Postgrado Educación continua	ESPACIOS FISICOS: Disponibilidad infraestructura apropiada	Espacios- Instalaciones adecuadas y disponibles para la prestación de los servicios.	Escenarios, aulas, laboratorios, baños, entre otros espacios de la planta física, en mal estado y no adecuados.	Plan de mantenimiento	Adecuaciones de los espacios.	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 en buen estado, disponibles para prácticas con mantenimiento realizado y calibración cuando se requiera.	Equipos de laboratorio, audiovisuales, muebles, equipo de cómputo, impresoras, pantallas, entre otros, en mal estado y defectuosos.	Plan de mantenimiento	Mantenimientos correctivos.	Personal de Mantenimiento	Vicerrector Académico Director Bachillerato Profesional de Informática y Comunicaciones Coordinadores de Talleres y Laboratorios
	LIQUIDACION: Accesibilidad, oportunidad en la generación de los comprobantes de pago, confiabilidad de la información.	Liquidaciones con calidad y oportunidad.	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
Formación de Bachilleres Pregrado y Postgrado.	PROGRAMACION ACADÉMICA: Divulgación oportuna, disponibilidad de cursos, docentes, personal competente	Grupos de estudio con: Docentes asignados Horarios publicados, Espacios, salones talleres o	Definición de carga académica. Horario de clases Control de asistencia diario (PES)	Verificar contratación oportuna de docentes y personal de apoyo de forma oportuna Verificar condiciones de espacios talleres	Asignar Personal alterno para suplir inasistencia. Asignación de espacios alternos Reprogramación	Profesional de Apoyo Vicerrectoría Personal de Mantenimiento y Aseo, Auxiliares de talleres y Laboratorios.	Coordinadores de talleres y laboratorios. Coordinador de Aseo. Vicerrector Académico

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 12 de 20

Educación continua		laboratorios asignados. Completar los contenidos curriculares propuestos en el syllabus del núcleo temático, plan de aprendizaje y/o Acuerdo de Formación y Aprendizaje de los diferentes programas académicos.	Horario de atención a padres de familia (BTO) 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.	o laboratorios oportunamente Verificar comunicación de cambios de forma oportuna	de clases / asignación de trabajos académicos equivalentes a núcleo temático	Docentes. Personal de servicios generales	Director Bachillerato
Formación de Bachilleres	PLATAFORMA TECNOLÓGICA: Accesibilidad,	Disponibilidad y acceso en términos de calidad veracidad	Plataforma tecnológica no disponible o insuficiente para	Plan de mantenimiento	Restablecimiento de sistemas	Profesional de Informática y Comunicaciones	Vicerrector Administrativo y Financiero

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



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 13 de 20

Pregrado y Postgrado. Educación continua	oportunidad en la publicación de la información, velocidad en el canal de comunicación, confiabilidad de la Información.	y oportunidad.	el acceso y registro de la información.	Verificaciones oportunas Atención de solicitudes en mesa de ayuda			
	NOTAS: Accesibilidad, oportunidad en la publicación de la información, confiabilidad de la información	Disponibilidad y acceso en términos de calidad veracidad y oportunidad.	Calificaciones finales, erradas o no registradas o reportadas inoportunamente.	Verificación en la plataforma tecnológica Verificar notas antes de cargar en la plataforma	Corrección de Notas inmediatamente.	Docente	Profesional de Registro y Control Vicerrector Académico Director Bachillerato
	PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO: Pertinencia, disponibilidad.	Material de consulta disponible y acorde con el contenido temático de los Syllabus	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 Profesional Biblioteca	Vicerrector Académico Director Bachillerato
Servicios o atención en Bienestar Universitario	SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO: disponibilidad de horarios, personal competente.	Disponibilidad y acceso en términos de calidad equidad y oportunidad.	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 (profesionales) para la ejecución de programas	Profesionales de Bienestar Universitario	Coordinador de Bienestar Universitario
	AGENDAMIENTO DE CITAS: Cita agendada para asesorías de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	Información correcta de la cita para asesoría promoción de la salud y prevención de la enfermedad	Incumplimiento de la cita de asesoría por parte de los profesionales de Bienestar Universitario	Verificar el cronograma de agenda asesoría promoción de la salud y prevención de la enfermedad	Concesión: se llega a acuerdo con el usuario para reasignación de cita.	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**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 14 de 20

	INDUCCIÓN: Realización de inducción a estudiantes, docentes, donde se suministre información de importancia	Inducción conforme a lo requerido para cada integrante de la comunidad Académica	Publicación inoportuna de cronograma de la jornada de inducción, ejecución de actividades no conformes a dicho cronograma o a los requerimientos, no aplicación de los formatos establecidos para tal fin	Planeación de la jornada de inducción con mínimo dos meses de anticipación. Solicitar la publicación de la convocatoria antes de la fecha establecida en el calendario académico para la inducción, preparación de los formatos establecidos y de las actividades.	Corrección: Ejecución de todas las actividades sin el tiempo de planeación y gestión.	Profesionales de Bienestar Universitario	Coordinador de Bienestar Universitario
PRODUCTO/ SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	REQUISITOS DE LA SALIDA	POSIBLE SALIDA NO CONFORME	CONTROLES	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL CONTROL	AUTORIDAD
INVESTIGACIÓN							
Gestión de actividades Transferencia de conocimiento	GENERALIDADES: Actividades de ciencia, tecnología e innovación actividades completas y oportunas	Disponibilidad y acceso en términos de calidad veracidad y oportunidad.	El registro de resultados de actividades 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 actividades por parte de los profesionales asignados	Corregir, complementar o eliminar el resultado de actividades, según corresponda	Profesionales asignados	Vicerrectoría de Investigación, Extensión
	GRUPOS O SEMILLEROS Grupos o Semilleros de investigación avalados Institucionalmente.	Información completa y correcta de los grupos o semilleros de Investigación	No cumplir con los requisitos establecidos para el reconocimiento Institucional del grupo o semillero de investigación y la aprobación	No cumplir con los requisitos establecidos para el reconocimiento Institucional del grupo o semillero de investigación y la aprobación por el Comité de Investigación.	Completar, corregir y/o anexar la información de Grupos o semilleros de Investigación y radicar nuevamente en forma impresa o digital y notificar al solicitante de la Negación de la solicitud por no	Líder del Grupo o Semillero, Director de programa/ Consejo de Facultad, Comité de	Vicerrectoría de Investigación, Extensión

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



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 15 de 20

			por el Comité de la Investigación		cumplir con requisitos. .	Investigación	
TRANSFERENCIA Transferencia de resultados realizados	Cumplimiento de todos los requisitos para la realización de transferencia de resultados	No cumplir con los requisitos establecidos para iniciar los trámites administrativos y financieros para realización de las transferencias de resultados en los tiempos establecidos y la aprobación por el Comité de Investigación	Verificar el cumplimiento de los requisitos para la realización de transferencias de resultados y el cumplimiento de los requisitos para aprobación por el Comité de Investigación.	Completar, corregir y/o anexar la documentación faltante en el transcurso de los trámites administrativos y/o financieros y notificar al solicitante de la Negación de la solicitud por no cumplir con requisitos	Líder del Grupo o Semillero, Director de programa/ Consejo de Facultad, Comité de Investigación.	Vicerrectoría de Investigación, Extensión	
PROYECTOS: Proyectos de Investigación	Cumplimiento de todos los requisitos para la realización de proyectos de investigación	No cumplir con los requisitos establecidos para iniciar la aprobación de los proyectos, o las solicitudes de modificaciones y/o ajustes a los mismos, así como la aprobación por el Comité de Investigación.	Verificar el cumplimiento e información de los requisitos para la aprobación y/o financiación de proyectos de Investigación y el cumplimiento de los requisitos para aprobación por el Comité de Investigación	Completar, corregir y/o anexar la documentación faltante en el transcurso de los trámites administrativos y/o financieros y notificar al solicitante de la Negación de la solicitud por no cumplir con requisitos.	Líder del Grupo o Semillero, Director de programa/ Facultad, Comité de Investigación.	Vicerrectoría de Investigación, Extensión	
EDITORIAL O PUBLICACIONES Proceso Editorial	El cumplimiento de todos los requisitos para la publicación de la Producción académica y/o institucional creada por la comunidad académica	No cumplir con los requisitos establecidos para las publicaciones no periódicas de (libros, cartilla, capítulos de libros)	Verificar el cumplimiento de los requisitos para la publicación editorial.	Completar, corregir y/o anexar la documentación faltante para continuar con el proceso editorial.	Comunidad Académica en General. Consejo de Facultad Comité para el desarrollo de la Investigación. Editor	Vicerrectoría de Investigación, Extensión	

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



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 16 de 20

PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	REQUISITOS DE LA SALIDA	POSIBLE SALIDA NO CONFORME	CONTROLES	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL CONTROL	AUTORIDAD
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL							
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	Cumplir con el contenido, horarios, calidad y oportunidad del servicio	Incumplimiento de la programación (de Aula, de contenido, de docentes, entre otros).	Programación de educación continuada	Informar a los usuarios de los cambios en la programación.	Profesional de gestión de extensión	Profesional de gestión de extensión
	EVENTOS: Participación en ferias empresariales, eventos académicos y culturales.	Inscripción pago y asistencia a los eventos.	No asistir al evento por falta de pago. No asistir al evento estando pago.	Verificación de pago y control de asistencia.	Notificar el no pago Justificar la inasistencia	Vicerrectoría administrativa y financiera Profesional de gestión de extensión	Vicerrectoría administrativa y financiera Profesional de gestión de extensión
	CERTIFICACIÓN: Certificación de Educación continuada	Entrega de la certificación	Certificaciones no entregadas a tiempo. Certificaciones con errores.	Cumplimiento de los requisitos para la entrega de los resultados (pago de matrícula, asistencia, aprobación de curso)	Corrección: Complementar los datos del certificado a fin de garantizar que la información sea correcta. Reproceso: Solicitar y verificarla información del diplomado para generar certificados.	Profesional de Extensión	Profesional de gestión de extensión Profesional de gestión de extensión
EGRESADOS							
Funciones que aporten a la articulación y comunicación frecuente con la población de egresados	Espacios de Inclusión laboral que fomentan la participación de los egresados en la bolsa de empleo	Participación de los egresados y los empleadores de forma activa	Permitir que caduquen las ofertas sin notificar o publicar en medios que permitan dar alcance a los egresados.	Seguimiento a los mecanismos establecidos	Corrección Informar a los egresados las fechas de habilitación de las ofertas o convenios	Profesional responsable de egresados	Vicerrectoría Académica. Profesional de egresados

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. DE INTEGRIDAD

A

CLASIF. DE DISPONIBILIDAD

1



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**

Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 17 de 20

	Asesorías para que el egresado obtenga tarjeta profesional	Cobertura para los egresados que soliciten la asesoría	No tener recursos para atender todas las solicitudes	Comunicación por redes Atender las solicitudes recibidas por todos los medios de comunicación de la ETITC.	Brindar asesoría por un profesional del proceso de egresados	Profesional responsable de egresados	Vicerrectoría Académica.
	Informe de seguimiento a egresados	Información veraz con calidad y oportunidad	No contar con la información completa	Seguimiento al muestreo	Ampliar la muestra inicial	Profesional responsable de egresados	Vicerrectoría Académica.

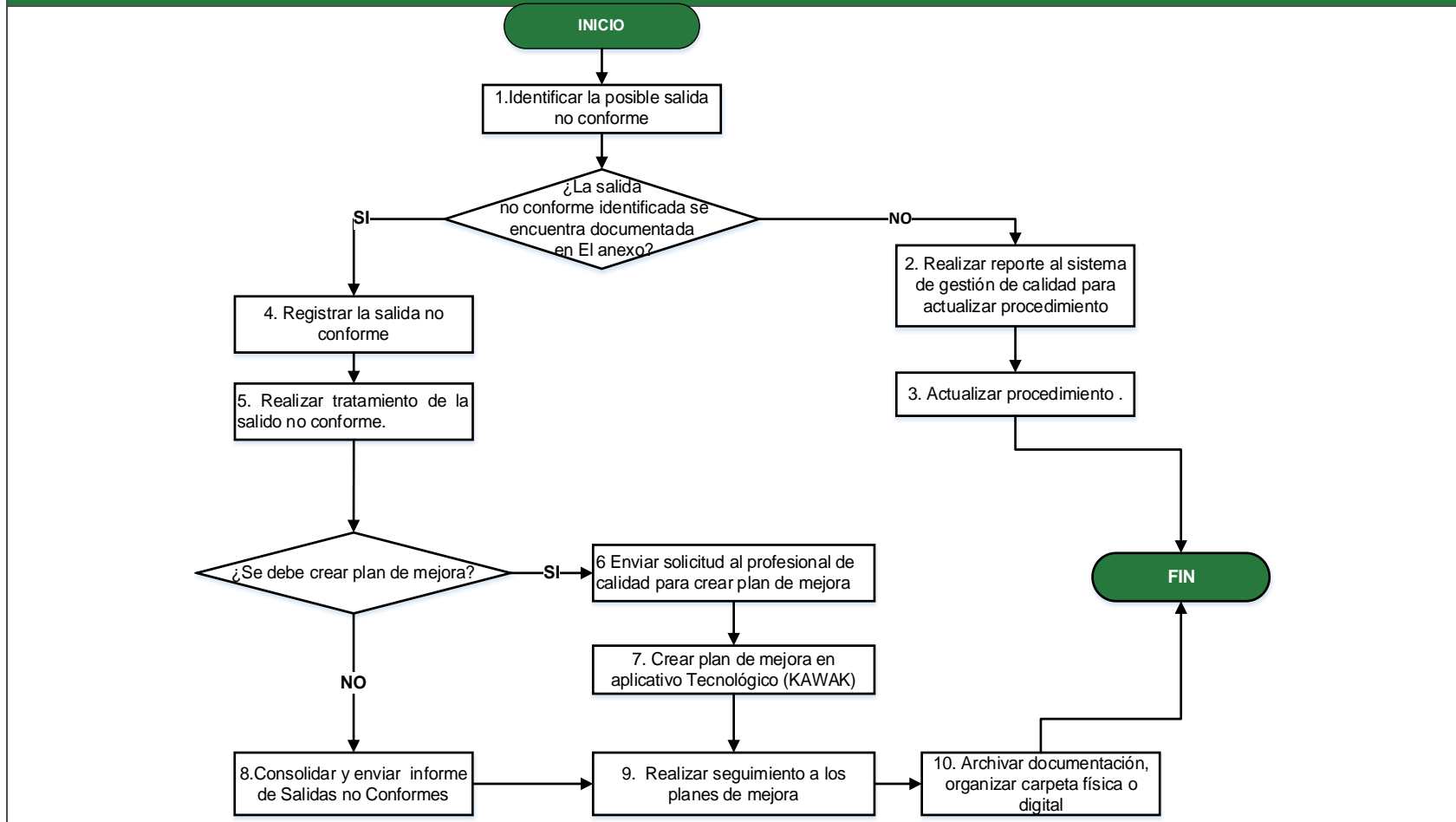
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



8. DIAGRAMA DE FLUJO





**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 19 de 20

9. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
KAWAK	software simple, seguro e integral para sistemas de gestión de calidad como: ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 45001 - ISO 27001	Cuando se requiera	https://kawak.com.co/itc

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	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.
2024-08-30	7	Se realizó actualización a la nueva plantilla de procedimientos de Calidad. Se eliminaron los formatos GFO-FO-07 Formato análisis de causa y GFO-FO-10 Formato plan de mejoramiento debido a que el análisis de causa y los planes de mejora se realizan en la herramienta tecnológica KAWWAK. Se ampliaron las salidas no conformes del proceso de investigación, extensión y proyección social y se identificaron las salidas no conformes de egresados.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO
DE SALIDAS NO CONFORMES**

CÓDIGO: GSI- CA-PC-04

VERSIÓN: 7

VIGENCIA: 2024-08-30

PÁGINA: 20 de 20

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANAY PINTO VALENCIA Profesional de calidad	YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS Líder del Proceso Gestión del Sistema Integrado de Aseguramiento	JORGE HERRERA ORTIZ Representante de la Dirección

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)