

	Grupo Gestión de la Calidad	Página 1 de 9
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORME	Código: GC-P05
		Versión: 08- 01/06/2022

Objetivo del procedimiento

Establecer las actividades y las responsabilidades relacionadas con la identificación, control y tratamiento de las salidas no conformes o fallas identificadas durante la prestación del servicio.

Participantes y responsables del procedimiento

Procesos Misionales (Gestión Académica – Facultades, Gestión de Investigación y Gestión de Extensión y Proyección Social): responsable de identificar las posibles salidas no conformes o fallas, controlarlas y dar tratamiento en caso que se materialice.

Procesos de Apoyo a lo misional (Gestión de Recursos Educativos, Gestión de Bienestar Universitario, Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registros): responsable de identificar las posibles salidas no conformes o fallas, controlarlas y dar tratamiento en caso que se materialice.

Proceso de Gestión de la Calidad: responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento

Generalidades del procedimiento

- Este procedimiento aplica para todos los servicios y productos prestados por los procesos misionales y procesos de apoyo a lo misional referenciado en el ítem de participantes y responsables del procedimiento.
- Para garantizar el control de los servicios prestados por los procesos misionales, se establece en este procedimiento las actividades orientadas a su identificación, control y tratamiento que permitan su corrección en el caso que se presente.
- Las formas de dar tratamiento a las salidas no conformes son: Reproceso, Reparación, Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de servicios, Concesión, Desecharlo y Permiso de Desviación.
- La detección y control de las salidas no conformes se puede dar antes, durante o después de su entrega al usuario, pero debemos propender por detectarla antes de la entrega, para evitar insatisfacción en los usuarios.
- Cada proceso misional y de apoyo a lo misional debe identificar sus posibles salidas no conformes que se puedan presentar a lo largo de la prestación del servicio, describiendo su criterio de conformidad o requisito de calidad, control y tratamiento a seguir en caso de que se materialice y documentarlo en *GC-F23 Matriz de identificación de posibles salidas no conformes*.
- Las Fuentes para identificar salidas no conforme son:
 - Directa: cuando un estudiante, docente, funcionario sin importar al proceso que pertenezca detecta la falla o salida no conforme y la manifiesta al proceso.
 - Evaluación del servicio: Lo manifiesta el usuario a través de la realización y análisis de encuesta de satisfacción.

- Quejas y Reclamos: Manifestadas por los usuarios de la comunidad universitaria y externos.
 - Auditoría: Interna o externa
 - Diálogos Exploratorios: detectado a través de la realización de los diálogos exploratorios realizados por los programas académicos de acuerdo a la *GA-G02 Guía para los Diálogos Exploratorios*.
- Cuando en el semestre una misma salida no conforme es repetitiva más de tres veces o que el proceso considere que afecte el desarrollo de sus actividades, deben implementarse acciones correctivas según lo establecido en el *GC-P04 procedimiento de toma de acciones*.

Definiciones

Requisitos de calidad: son las características que identifican el cumplimiento de un estándar de calidad en los servicios o salidas de los procesos del sistema COGUI+. Los requisitos también pueden ser legales o reglamentarios.

Parte interesada: Organización o persona que interviene, interesa o necesita satisfacerse con los servicios ofrecidos por la institución.

Salida: resultado de un proceso.

Servicio: salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Salida no conforme (SNC): es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos por la parte interesada o por la Universidad.

Corrección: actividad realizada para corregir la falla detectada por medio del reproceso o en el caso de entregar el servicio equivocado, la entrega del servicio correcto.

Reproceso (repetir): realizar nuevamente una actividad o procedimiento para que el servicio o producto cumpla con los requisitos pactados.

Reparación (reparar): acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la(s) casusa(s) que origina(n) una no conformidad, es decir, eliminar la raíz de la falla presentada y asegurar que no se vuelva a materializar.

Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de servicios: Este tratamiento busca asegurar de que los productos y servicios se identifican claramente a fin de prevenir que se proporcionen al cliente las salidas no conformes de manera involuntaria:

- Separación (separar, apartar): Apartar los productos o servicios que no cumplen los requisitos, con los que si cumplen para su liberación y/o entrega.

- **Contención (retener, parar e interrumpir el servicio):** Las acciones de contención se toman cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado durante o después de la provisión de los servicios, el usuario u otra parte interesada reporta la no conformidad, o por reclamos o quejas recibidos de los mismos, se toma para evitar una afectación mayor al usuario. Se debe identificar la salida no conforme y aplicar acciones de contención, mientras se analizan las causas de la no conformidad y se definen acciones para evitar la recurrencia.
- **Devolución:** Producto y/o servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su entrega, que conlleva a una devolución durante o al final del proceso para el cumplimiento de dichas especificaciones.
- **Suspensión de provisión de productos y servicios:** Detener temporalmente la prestación de un producto y/o servicio.

Información al cliente: informar al cliente según la severidad de la no conformidad, esto con la intención de que este pueda tomar acciones si la salida no conforme ya se ha entregado, o para dirigir a la organización sobre las acciones que se requieren, es decir, informar al cliente sobre la salida no conforme y tratarla según sus indicaciones.

Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión: autorización por parte de una persona autorizada en la institución para que un servicio que ha presentado fallas en el cumplimiento de sus requisitos pueda ser prestado o seguir prestándose; es decir, Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme en algunos casos esto requerirá un acuerdo con el usuario.

Concesión: es la autorización o aceptación de la salida no conforme o falla bajo un beneficio.

Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Oportunidad de Mejora: Conjunto de acciones tomadas para ampliar la capacidad de cumplir con los requisitos.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

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

Desecharlo: Eliminación del producto o servicio

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

Descripción del procedimiento

A continuación, se presenta el **flujograma** que permite visualizar actividades y árbol de decisión, la **matriz de actividades** con roles, registros y/o salidas y a quien se le comunica o es el destinatario del resultado o producto de la actividad; así como la **matriz de interacciones** con otros procesos ó dependencias.

Infografía

¿CÓMO GESTIONAR UNA SALIDA NO CONFORME ?

5 PASOS PARA LOGRARLO



1) IDENTIFIQUE LA SALIDA NO CONFORME

Identifique la falla o salida no conforme a través de las diferentes fuentes: manifestación directa de la parte interesada, evaluación del servicio, quejas y reclamos, auditorías Internas o externa, y Diálogos Exploratorios

Las fallas o salidas no conformes se puede presentar antes, durante o después de la prestación del servicio.

2) VERIFIQUE LA SALIDA NO CONFORME

Verifique la salida no conforme detecta se encuentra registrada en la matriz de posibles salidas no conformes (GC-F23), si no esta debe registrarla



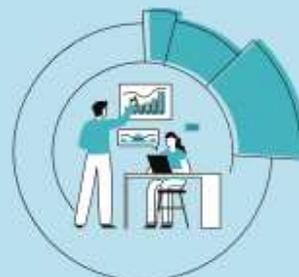
3) DEFINA Y REGISTRE EL TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME

Cada vez que se detecte una salida no conforme el proceso debe diligenciar el GC-F12 Reporte y tratamiento salida no conforme.

Describiendo: fecha de reporte, proceso o facultad, servicio o producto afectado, descripción de la salida o falla, fuente de detección, tratamiento, responsables, análisis de recurrencia

4) IMPLEMENTE EL TRATAMIENTO Y VERIFIQUE SU RESULTADO

Implemente el tratamiento definido y verifique que las acciones implementadas hayan corregido la salida no conforme o falla.



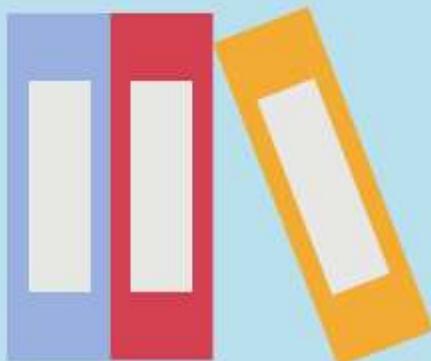
5) REPORTE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Semestralmente debe reportar al Grupo de Gestión de la Calidad el GC-F12 Reporte y tratamiento salida no conforme junto con un informe del análisis realizado a la(s) misma(s) durante el semestre.

Analice si la salida no conforme es recurrente, de ser así, debe aplicar el GC-P04 Procedimiento de Toma de Acciones.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES?

- Permite detectarlas y tratarlas, dado que disminuimos su recurrencia
- Garantiza servicios y productos de calidad
- Incrementa la satisfacción del usuario y/o partes interesadas
- Mejora la imagen y confiabilidad del proceso y la institución.



¿DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES O FALLAS?

1. GC-P05 Procedimiento para el Control de las salidas no conformes
2. GC-F12 Formato Reporte de salidas no conformes o fallas
3. GC-G06 Guía para el Control de las salidas no conformes (fallas) en la prestación del servicio.
4. GC-F23 Matriz de posibles salidas no conformes

Matriz de actividades

Rol del responsable de la actividad	No.	Descripción de la actividad	Registro salida y/o	A quien se comunica
Parte interesada	1	<u>Detectar salida no conforme o falla:</u> Detecta la falla o salida no conforme presentada antes, durante o después de la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Salida o falla detectada 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de proceso
Responsable de proceso	2	<u>Verificar salida no conforme o falla</u> verifica si la salida no conforme está identificada en la <i>GC-F23 Matriz de identificación de posibles salidas no conformes</i> . Si la salida no conforme no está identificada en la <i>GC-F23 Matriz de posibles salidas no conformes</i> , debe hacer el Registro de la Salidas no Conforme.	<ul style="list-style-type: none"> GC-F23 Matriz de posibles salidas no conformes 	<ul style="list-style-type: none"> Grupo Gestión de la Calidad
Responsable de proceso	3	<u>Definir tratamiento salida no conforme</u> Una vez se detecte la salida no conforme o falla se debe diligenciar el <i>GC-F12 Reporte y tratamiento salida no conforme</i> . Las acciones para el tratamiento, deben ser las indicadas en la <i>GC-F23 Matriz de posibles salidas no conformes</i> .	<ul style="list-style-type: none"> GC-F12 Reporte y tratamiento salida no conforme 	<ul style="list-style-type: none"> Funcionario Responsable de Seguimiento
Funcionario Responsable de Seguimiento	4	<u>Verificar el resultado después de aplicar el tratamiento a la salida no conforme</u> Verifica que las acciones implementadas hayan corregido la salida no conforme o falla.	<ul style="list-style-type: none"> GC-F12 Reporte y tratamiento salida no conforme 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del Proceso
Responsable del Proceso	5	<u>Reportar las salidas no conformes al Grupo de Gestión de la Calidad</u> Al final del semestre, reporta al Grupo de gestión de la calidad el <i>GC-F12 Reporte y tratamiento salida no conforme</i> junto con un informe del análisis realizados a las misma durante el semestre.	<ul style="list-style-type: none"> GC-F12 Reporte y tratamiento salida no conforme Informe salidas no conformes 	<ul style="list-style-type: none"> Grupo Gestión de la Calidad
Responsable de Mejoramiento del Sistema COGUI	6	<u>Consolidar las salidas no conformes para el informe de revisión por la alta dirección</u> Una vez revisada la información por parte de los procesos que han identificado salidas no conforme, procede a consolidar los resultados como insumo para la elaboración del informe de revisión por la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Estadísticas de salida no conforme 	<ul style="list-style-type: none"> Docente asesora Sistema COGUI+ Alta Dirección

Matriz de interacciones con procesos del Sistema COGUI+ y dependencias

Procedimiento	Procesos	Procesos misionales			Procesos de apoyo a lo misional			
		Grupo Académica	Gestión de Investigación	Gestión de Extensión y Proyección Social	Gestión de Recursos Educativos	Gestión de Bienestar Universitario	Gestión de Biblioteca	Gestión de Admisiones y Registros
Procedimiento Control del servicio no conforme		X	X	X	X	X	X	X

Documentos de referencia

- Norma NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y vocabulario.
- Norma NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, Numeral 8.7. Control de las Salidas No Conforme.
- GTC-ISO/TS 9002 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015.

Registro de modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	15/08/2006	4.2 Descripción	En el paso 6 se agrega la frase "Los cuales deben ser enviados mensualmente en copias al Coordinador de Calidad"
		7. Registros	Se agrega a la coordinación de calidad como responsable de archivar y recuperar (por proceso/por mes) los formatos MC-P05-F02 y MC-P05-F03
		Anexos Flujograma	Se agrega en el último paso "envía mensualmente en copias al Coordinador de Calidad"
02	10/06/2008	Todos los Ítems	En cada uno de los ítems se realizó el ajuste para dar cumplimiento a los requerimientos de los modelos MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2004 y su articulación con el Sistema de Gestión Integral de la Calidad - "COGUI".
03	23/02/2009	Píe de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
04	20/08/2009	Objetivo	Se ajustó.
		Alcance	Se ajustó la actividad Final y el origen de los requisitos a tener en cuenta.
		Responsable	Se diferenció entre el responsable del ajuste y diseño del procedimiento y responsable de la aplicación del mismo.
		Generalidades	Se precisó la documentación que debe soportar la identificación de los requisitos para que el servicio sea considerado conforme.
		5. Descripción	Se modificó la actividad 1 incluyendo allí la actividad 2. Se elimina la actividad 2 Se enumeran nuevamente las actividades, de 1 a 5. Se modifica el título de la nueva actividad 5, además se modifica en su descripción cuando se envía la construcción del formato MC-F17 a la actividad 7 y como responsable de la misma el Grupo de Gestión de la Calidad. Se crea la actividad 6 Se crea la actividad 7.
		7. documentos de referencia	Se actualizaron las normas a sus versiones vigentes y se especificaron los numerales de la Norma a las cuales obedece la implementación del procedimiento.
8. Registros	Se colocó el nuevo nombre dado al MC-F17. El MC-F17 Informe Anual del Control del Servicio No Conforme, se conserva sólo en el archivo del Grupo		

			de Gestión de la Calidad; se eliminó del archivo de gestión de los procesos.
		9. Registro de modificaciones	Se corrigió la fecha de la versión 03, que tenía error.
		10. Flujograma	Se ajustó a los cambios realizados.
05	08/09/2010	Encabezado	Se elimina "UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD – "COGUI", se agrega el nombre del proceso al cual pertenece el documento. Se modifica el código del proceso.
		Pie de Página	Se cambia el responsable de la aprobación, teniendo en cuenta lo establecido en la Tabla N°1 Responsables de la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión Integral.
		2. Alcance	Se elimina el nombre de la actividad inicial y final del procedimiento.
		4. Generalidades	Se incluyó el ítem 4.1 definiciones.
		5. Descripción	Se modifican los pasos del 1, 2, 3, 4, 5 y 7, ajustando el código de los formatos y el responsable de la aprobación de los documentos.
		7. Documentos de Referencia	Se actualiza la versión de las Normas ISO 9000 e ISO 9001.
		8. Registros	Se modifica el código de los formatos asociados.
06	6/03/2019	Plantilla	Se cambia para la plantilla de procedimientos con interacciones y comunicación de resultado de actividades
		Objetivo	Se ajusta la redacción del objetivo
		Generalidades	Se actualizan los ítems y se incluyen los tipos de tratamiento por producto y servicios
		Descripción	Se cambia la palabra No conforme por salida no conforme o falla en todo el contenido
			Se ajustan las actividades 2,3,4,5 y 6
07	28/01/2022	Objetivo	Se ajusta la redacción del objetivo
		Participantes y responsables	Se especifica la gestión del proceso de gestión académica con las facultades y se incluyen los procesos de apoyo a lo misional.
		Generalidades del procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyen las fuentes para identificar Servicios y/o Productos No conformes Se agregan las orientaciones para las salidas no conformes repetitivas
		Descripción del procedimiento	Se ajustan las actividades facilitando su comprensión y unificando los criterios y la adecuada gestión de las salidas no conformes por parte de los procesos.
		Matriz de interacciones	Se incluyen los procesos de apoyo a lo misional

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p><i>Yineth Pérez Torres</i> <i>Grupo Gestión de la Calidad</i> <i>20/05/2022</i></p>	<p><i>Eira Rosario Madera Reyes</i> <i>Asesora de Calidad Sistemas de Gestión</i> <i>Oficina Asesora de Planeación</i> <i>Grupo de Gestión de la calidad</i> <i>31/05/2022</i></p>	<p><i>Eira Rosario Madera Reyes</i> <i>Asesora de Calidad Sistemas de Gestión</i> <i>Oficina Asesora de Planeación</i> <i>Grupo de Gestión de la calidad</i> <i>01/06/2022</i></p>