



	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 29/04/2022 PÁGINA 1 DE 7
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	

ÍNDICE

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. CONTENIDO	3
4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3
4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.	5
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
6. REGISTROS.	6
7. CONTROL DE CAMBIOS.	7
8. ANEXOS	7

Proyectado por	Karim Mahuad Suárez	Firma: 
Cargo	Gestor de Calidad Proceso de Seguimiento y Control	
Revisado y aprobado para uso por	Lesbia Guerrero Orozco	Firma: 
Cargo	Líder Proceso de Seguimiento y Control	
Revisado y Aprobado para publicación por	Tatiana Martínez Simanca	Firma: 
Cargo	Coordinador del SIGEC	

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 29/04/2022 PÁGINA 2 DE 7
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	

1. OBJETIVO

Establecer las medidas para identificar, controlar y dar tratamiento a las salidas no conformes, para prevenir su uso o entrega no intencionados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos misionales, a los procesos de Gestión de Bienestar Institucional, Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro y Laboratorios Acreditados.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir mientras que la acción Preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad s potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Corrección. Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Salida: Resultado de un proceso


Salida No Conforme: Salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

Trabajo de ensayo o calibración no conforme: Cuando cualquier aspecto del trabajo de ensayo y/o de calibración, o el resultado de dichos trabajos (realizados en los laboratorios), no son conformes con los propios procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente.

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

Reclamo. Situación de un derecho insatisfecho que el usuario o un ciudadano pone en conocimiento a la Institución, por la prestación de un servicio o por conductas irregulares de los servidores públicos en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 29/04/2022 PÁGINA 3 DE 7
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	

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

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o salida no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

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

NOTA 1. 1. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto o servicio previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

NOTA 2. Al contrario que el reproceso la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme

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

NOTA 1. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

Desecho. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.


Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

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

4. CONTENIDO


4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ Las salidas no conformes y su tratamiento aplicarán cuando el servicio o producto, que se acordó previamente con el cliente/usuario, no satisface los requisitos establecidos o cuando durante la elaboración del producto o prestación del servicio, se evidencia que no es conforme con los procedimientos establecidos.
- ✓ Los procesos misionales y los procesos de Gestión del Bienestar Institucional, Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro y Laboratorios Acreditados, deberán realizar evaluaciones trimestrales sobre la frecuencia y el impacto de los eventos que se presentaron poniendo en riesgo la adecuada prestación de los servicios y/o productos con el fin de definir, de ser necesario, los planes de mejoramiento respectivos de acuerdo al procedimiento **PGDC-006 procedimiento para elaboración y aprobación de Planes de Mejoramiento.**

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 29/04/2022 PÁGINA 4 DE 7
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	

- ✓ Para los Laboratorios, se entenderá como trabajos no conformes aquellos que se relacionan con los problemas que afectan a los procesos de análisis de muestras o los resultados (muestreo, custodia, análisis, equipos, suministros, control de calidad, etc.). o al incumplimiento de las especificaciones dadas por los procedimientos de ensayo o por el cliente para la debida ejecución de estos.
- ✓ Es responsabilidad de los Líderes de procesos misionales y de Gestión del Bienestar Institucional, Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro y Laboratorios Acreditados ejecutar los planes de mejoramiento definidos, a los productos, servicios y trabajos no conformes definidos en las evaluaciones.
- ✓ Las acciones necesarias y pertinentes para corregir los eventos que ponen en riesgo la adecuada prestación de los servicios o entrega de productos (permisos de desviación, las concesiones y los reprocesos de los servicios o productos), serán responsabilidad del cargo competente para realizar dichas autorizaciones.
- ✓ Cuando los procesos misionales, Gestión del Bienestar Institucional, Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro y Laboratorios Acreditados reciban reclamos en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se originen por el incumplimiento de un requisito pactado con el cliente/usuario, estos deberán revisar si corresponde a una situación contemplada en la **Matriz de Identificación de Posibles Fallas en la Prestación del Servicio**, y siendo así procederán de la siguiente manera:
 - a. Seguir lo establecido en el procedimiento **PCOM - 015 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** para dar respuesta al peticionario y,
 - b. Registrar la salida no conforme en el formato **FMAM-020 Control de fallas en la prestación de servicios y/o entrega de productos**.
- ✓ Teniendo como insumo el Informe semestral del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, cuando se identifiquen reclamos repetitivos, es decir, que se presenten como mínimo cinco (5) veces por el mismo atributo en los procesos misionales, de Gestión del Bienestar Institucional, Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro y Laboratorios Acreditados que afecten la prestación del servicio según lo establecido en la matriz de caracterización del proceso, deberán actualizar la **Matriz de Identificación de Posibles Fallas en la Prestación del Servicio**.
- ✓ Los procesos misionales, de Gestión del Bienestar Institucional, Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro y Laboratorios Acreditados deben realizar un inventario de los eventos que ponen en riesgo la adecuada prestación de los servicios o entrega de productos y registrarlos en el formato **FMAM-019 Matriz de Identificación de Posibles Fallas en la Prestación del Servicio**.
- ✓ La Matriz de Identificación de Posibles fallas en la Prestación del Servicio debe ser revisada y/o actualizada por el proceso por lo menos una vez al año.

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente.


	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 29/04/2022 PÁGINA 5 DE 7
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	

- ✓ En los laboratorios acreditados los trabajos de ensayo no conformes son considerados inaceptables cuando han afectado los resultados de ensayo, por lo cual son anulados y si es necesario se notifica al cliente afectado. Se debe notificar al cliente solo en aquellos casos que sea necesario, como cuando las muestras han sido afectadas, se incumpla el plazo de entrega de los resultados, entre otros.
- ✓ Se considera Salida No Conforme repetitiva cuando su ocurrencia se dé como mínimo tres (3) veces.

4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Pasos	Responsable	Descripción
1	Funcionarios del proceso/Usuario	Identifica los eventos presentados, que han puesto en riesgo la adecuada prestación de los servicios o entrega de productos.
2	Líder del proceso/Director del laboratorio y/o equipo de trabajo.	<p>Analizan e implementan los tratamientos necesarios y pertinentes para corregir la situación problema, teniendo como base la Matriz de Identificación de Posibles Fallas en la Prestación del Servicio.</p> <p>Registra la salida no conforme en el formato FMAM-020 Control de fallas en la prestación de servicios y/o entrega de productos.</p> <p>Verifica la ejecución y eficacia de la corrección sobre el servicio, con el fin de demostrar su conformidad con los requisitos establecidos.</p> <p>De ser necesario se notifica al cliente/usuario.</p> <p>Envía cuatrimestralmente el FMAM-020 Control de fallas en la prestación de servicios y/o entrega de productos a la Oficina de Control Interno.</p> <p>Nota1: En caso de que el evento presentado no se encuentre identificado en la Matriz de Identificación de posibles fallas en la Prestación del Servicio, esta deberá ser actualizada.</p> <p>Nota 2: Para los laboratorios, ejemplo de tratamiento son: anular trabajos no conformes, aplazamiento del ensayo, retención del informe de resultados, reproceso del trabajo, utilización de otros equipos, etc. Estas acciones también deben ser relacionadas en el campo de observaciones de las hojas de toma de datos. Cuando es aplazado un trabajo de ensayo la persona encargada en el laboratorio, autoriza la posterior reanudación del trabajo, dejando registro en el correspondiente campo del formato FMAM-020.</p>

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 29/04/2022 PÁGINA 6 DE 7
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	

Pasos	Responsable	Descripción
3	Líder del proceso/Director del laboratorio y/o equipo de trabajo.	Cuando la salida no conforme sea repetitiva (mínimo 3 veces) deberán establecer acciones correctivas para evitar que vuelva a ocurrir de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PGDC-006 procedimiento para elaboración y aprobación de Planes de Mejoramiento.
3	Funcionario – Oficina de Control Interno	Recibe el formato FMAM-020 Control de fallas en la prestación de servicios y/o entrega de productos. Consolida los registros recibidos, para posterior elaboración del Informe de Seguimiento al Sistema Integral de Gestión de la Calidad.
4	Equipo de mejoramiento de Seguimiento y Control	Realiza el seguimiento a los Planes de Mejoramiento establecidos por los procesos para eliminar las causas de las salidas no conformes que fueron repetitivas o que afectaron directamente la imagen, credibilidad y sostenibilidad de la Institución.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		


5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Referencia	Fecha de Emisión	Breve Descripción	Ente que expide la norma
N/A			

6. REGISTROS.

No	Código del registro	Nombre	Responsable de Diligenciarlo	Lugar de archivo	Medio de Archivo	Tiempo de Archivo	Disposición
1	FMAM – 020	Control de fallas en la prestación de servicios y/o entrega de productos	Líder del Proceso	Archivo de Gestión de los procesos	Físico y/o Electrónico	2 años	Dstrucción
2	FMAM - 019	Matriz de Identificación de Posibles Fallas en la Prestación del Servicio.	Líder del Proceso	Archivo de Gestión de los procesos	Físico y/o Electrónico	5 años	Dstrucción

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 29/04/2022 PÁGINA 7 DE 7
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión No.	Descripción de cambios	Fecha
2	<p>Se modificaron todos los nombres de las oficinas y cargos descritos en el procedimiento, de acuerdo con lo establecido en el acuerdo No. 0083 "Por el cual se establece la estructura académico Administrativa de la Universidad de Córdoba".</p> <p>Se incluyeron tres políticas de operación acerca de la aplicación de las salidas no conformes y su tratamiento, evaluaciones trimestrales sobre la frecuencia y el impacto de las salidas no conformes, determinación de salidas no conformes para los laboratorios.</p>	12/09/2018

8. ANEXOS

N.A