

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 03 EMISIÓN: 03/07/2024 PÁGINA 1 DE 6
	CONTROL DE 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.	4
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
6. REGISTROS.	6
7. CONTROL DE CAMBIOS.	6
8. ANEXOS	6

Proyectado por	Karim Mahuad Suárez	Firma: 
Cargo	Gestor de Calidad Proceso de Seguimiento y Control	
Revisado y aprobado para uso por	Yenis Manchego Roche	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: 03 EMISIÓN: 03/07/2024 PÁGINA 2 DE 6
	CONTROL DE 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 Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro y a las actividades asociadas a docencia en los 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.

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.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

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

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

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.

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

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: 03 EMISIÓN: 03/07/2024 PÁGINA 3 DE 6
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	

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

NOTA 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.

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

Salida: Resultado de un proceso

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

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

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.
- ✓ Para los Laboratorios Acreditados, 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. Estos trabajos no conformes serán abordados por cada laboratorio a través de la metodología documentada por cada uno de ellos.
- ✓ Es responsabilidad de los Líderes de procesos ejecutar los planes de mejoramiento definidos fruto de la gestión y tratamiento de las salidas no conformes acorde a lo definido en este procedimiento.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 03 EMISIÓN: 03/07/2024 PÁGINA 4 DE 6
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	

- ✓ 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 de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro 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**.
- ✓ Una vez consolidado el reporte de salidas no conformes, se desarrolla reunión entre los procesos de Gestión de la Calidad y Seguimiento y Control con el fin de determinar y analizar aquellas salidas no conformes que requieran levantar un plan de mejoramiento el cual se solicitará a los procesos responsables.
- ✓ La Matriz de Identificación de Posibles fallas en la Prestación del Servicio debe ser revisada por lo menos una vez al año con la participación de los procesos misionales, de Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registro y a las actividades asociadas a docencia en los laboratorios acreditados.

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/ Auxiliares de laboratorio	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 . Registra mensualmente la salida no conforme en el formato FMAM-020 Control de fallas en la prestación de servicios y/o entrega de productos .

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

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO:
PMAM-009
VERSIÓN: 03
EMISIÓN:
03/07/2024
PÁGINA
5 DE 6

Pasos	Responsable	Descripción
		<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>NOTA: Los laboratorios realizarán reporte de salidas no conformes asociadas exclusivamente a Actividades de Docencia, la gestión y tratamiento de los trabajos no conformes se realizarán de acuerdo a lo definido a los procedimientos de los laboratorios Acreditados.</p>
3	Funcionario – Oficina de Control Interno	<p>Recibe el formato FMAM-020 Control de fallas en la prestación de servicios y/o entrega de productos.</p> <p>Consolida los registros recibidos, para posterior elaboración del Informe de Seguimiento al Sistema Integral de Gestión de la Calidad.</p>
4	Oficina de Control Interno y Oficina del Sistema Integrado de Gestión	<p>Una vez consolidado el reporte de salidas no conformes, se desarrolla reunión con el fin de determinar y analizar aquellas salidas no conformes que requieran levantar un plan de mejoramiento el cual se solicitará a los procesos responsable teniendo en cuenta lo dispuesto en el procedimiento PGDC-006 procedimiento para elaboración y aprobación de Planes de Mejoramiento.</p>
5	Equipo de mejoramiento de Seguimiento y Control	<p>Realiza el seguimiento a los Planes de Mejoramiento establecidos por los procesos para eliminar las causas de las salidas no conformes que requirieron plan de mejora.</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

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

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PMAM-009 VERSIÓN: 03 EMISIÓN: 03/07/2024 PÁGINA 6 DE 6
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	

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

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión No.	Descripción de cambios	Fecha
1	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". 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.	12/09/2018
2	Se modifican políticas de operación y se acota el alcance del procedimiento, se aclara el manejo para diferenciar la gestión de no conformes propias de los laboratorios acreditados y las salidas no conformes que tienen alcance en el procedimiento actual limitándola a aquellas asociadas a Docencia.	29/04/2022

8. ANEXOS

No Aplica.