

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 1 de 13

OBJETIVO:	Identificar, controlar y tratar las salidas no conformes de la institución con el fin de evitar su uso o entrega no intencional
ALCANCE:	Aplica para las actividades de Apoyo Académico que inciden directamente en la prestación del servicio, y que se pueden dar en cualquier etapa. (GTC-ISO 9002:2017)
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Director (a) de Planeación Institucional

DEFINICIONES	
ACCIÓN CORRECTIVA:	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
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
CONFORMIDAD:	Cumplimiento de un requisito.
CORRECCIÓN:	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
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.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 2 de 13

DEFINICIONES

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, de la entidad, de las normas y los específicos relacionados según el tipo de producto o servicio identificado.

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

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.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 3 de 13

DEFINICIONES

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.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los procesos responsables de reportar salidas no conformes en la institución son:

- Admisiones y Registro
- Bienestar Universitario
- Ciencia Tecnología e Innovación
- Dialogando con el Mundo
- Formación y Aprendizaje
- Graduados
- Interacción Social Universitaria
- Apoyo Académico
- Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 4 de 13

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Cada funcionario responsable en donde identifique una salida no conforme, debe controlar y registrar las salidas no conformes derivadas de la prestación del servicio, así como el tratamiento dado a la misma. El registro lo puede hacer de manera inmediata o de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad.

Cuando se presenta una salida no conforme debe reportar de forma inmediata, registrar y controlar con el fin de no generar fallas o errores al final de la prestación del servicio.

Las salidas no conformes son una fuente para la mejora, por lo tanto, el gestor responsable de cada proceso debe determinar e implementar planes de mejora teniendo en cuenta reincidencia y/o impactos adversos que se generen de las salidas no conformes.

La oficina de Calidad consolida y presenta trimestralmente resultados del seguimiento a las salidas no conformes ante el comité SAC, donde se tomarán las decisiones pertinentes.

El rol del gestor responsable de cada uno de los procesos antes mencionados es quien modifica o agrega una Salida No Conforme tanto en el instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes como en el aplicativo.

El responsable de cada uno de los procesos debe revisar, analizar y actualizar el instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes, por lo menos 1 vez al año. En caso de no tener cambios en el documento, deberá notificar mediante correo electrónico al Sistema de Gestión de la Calidad (calidad@ucundinamarca.edu.co) con copia al gestor asignado de la Oficina de Calidad.

Cabe resaltar que, tanto el reporte, como el seguimiento y verificación del tratamiento a las salidas no conformes, así como el aseguramiento del acervo documental físico o digital, es requisito establecido como un “debe” de la Norma técnica ISO 9001-2015, sujeto a ejercicio de auditoría interna y externa de certificación (numeral 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 8.7.1 Literales del A al D – 8.7.2 Literales del A al D).

El no cumplimiento de estos “debes” de la Norma acarrea hallazgos de tipo No conformidad y No conformidad Mayor.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 5 de 13

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El gestor responsable del proceso debe agregar o modificar una Salida No Conforme, cuando se requiera, tanto en el aplicativo como en el instructivo que le corresponda a cada proceso:

PROCESO	INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO A LAS SALIDAS NO CONFORMES
Admisiones y Registro	MARI006
Bienestar Universitario	MBUI014
Ciencia Tecnología e Innovación	MCTI001
Dialogando con el Mundo	MDMI001
Formación y Aprendizaje	MFAI006
Graduados	MGDI001
Interacción Social Universitaria	MIUI006
Apoyo Académico	AAAI017
Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales	EPRI01

Las salidas no conformes se deben tratar mediante una o más de las siguientes acciones:

ACCIÓN	EJEMPLO
--------	---------

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VIGENCIA: 2024-08-23
		PAGINA: 6 de 13

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Corrección	Corregir un dato que se identifica incorrecto, antes de imprimir un diploma
Reclasificación	Permitir que un estudiante inscriba una materia en otro programa académico cuando no haya cupos disponibles.
Concesión	Aceptación del profesor de química de aceptar 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.

Para el proceso de Formación y Aprendizaje,

- Los coordinadores de cada programa académico serán los encargados de realizar la verificación de la corrección.
- El rol de reportar las Salidas No Conformes para el proceso de Formación y Aprendizaje es directamente de los coordinadores de cada programa académico, quienes luego de hacer el respectivo cargue en el aplicativo, notificarán a la Oficina de Desarrollo Académico a fin dar a conocer esta información ante el Consejo de Decanos.
- De acuerdo con el análisis de los datos reportados por el sistema de información del aplicativo de Salidas No Conformes (SNC) por ausencia de profesores a desarrollar la actividad académica según clasificación y justificación, se tipificaron las causalidades de la salida no conforme "Inasistencia eventual de un docente, incumpliendo el desarrollo de los temas propuestos en el Syllabus MFAF019 y Acuerdo Pedagógico MFAF020 en

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	VIGENCIA: 2024-08-23 PAGINA: 7 de 13

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

el núcleo temático correspondiente” de la siguiente forma para facilitar el proceso de registro y obtener con precisión y argumentación cualitativa el informe estadístico y de este modo implementar acciones de mejora oportunas, a continuación se presentan los criterios a diligenciar a partir de la fecha de publicación de este documento.

- 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 MFAF019, Acuerdo de Formación y Aprendizaje MFAF020 y Plan de Aprendizaje Digital PAD en el núcleo temático correspondiente (MFAI006)” se encuentre vinculada y justificada con las tipificaciones mencionadas anteriormente, 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 coordinadores de los programas académicos serán los encargados de realizar la verificación del tratamiento de la corrección aplicada, como también asegurar un acervo documental físico o digital con los soportes relacionados.

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 8 de 13

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
1. Identificar la posible salida no conforme. Nota: ¿la salida no conforme identificada se encuentra documentada en el instructivo? Si continúe con la actividad 5. No pase a la actividad 2	Responsable del Proceso	instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes	(GTC-ISO 9002:2017)	N/A
2. Documentar la información en el instructivo correspondiente a cada proceso.	Responsable del Proceso	instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes	(GTC-ISO 9002:2017)	instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes
3. Solicitar la actualización del documento en el módulo SAD.	Responsable del Proceso	Numero de solicitud realizada en el Sistemas de Actualización Documental SAD	ESGP01	Sistemas de Actualización Documental SAD
4. Crear la Salida No Conforme en aplicativo SNC	Responsable del Proceso	instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes actualizado	instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes	Aplicativo SNC

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 9 de 13

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
			según corresponda	
5. Identificar las salidas no Conformes materializadas a reportar ingresando al aplicativo. Nota: ¿Se presentaron salidas no conformes? Si continúe con la actividad 7. No continúe con la actividad 6 y finaliza el proceso.	Responsable del control del proceso	Control descrito en el instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes según corresponda	(GTC-ISO 9002:2017)	N/A
6. Notificar mensualmente vía correo electrónico al Sistema de Gestión de la Calidad (calidad@ucundinamarca.edu.co) con copia al gestor asignado de la Oficina de Calidad.	Responsable del control del proceso	Tratamiento descrito en el instructivo de identificación, control y tratamiento a las salidas no conformes según corresponda	N/A	Correo electrónico
7. Reportar la (s) salida (s) no conformes.	Responsable del control del proceso	Aplicativo SNC	instructivo de identificación, control y tratamiento	Aplicativo SNC

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 10 de 13

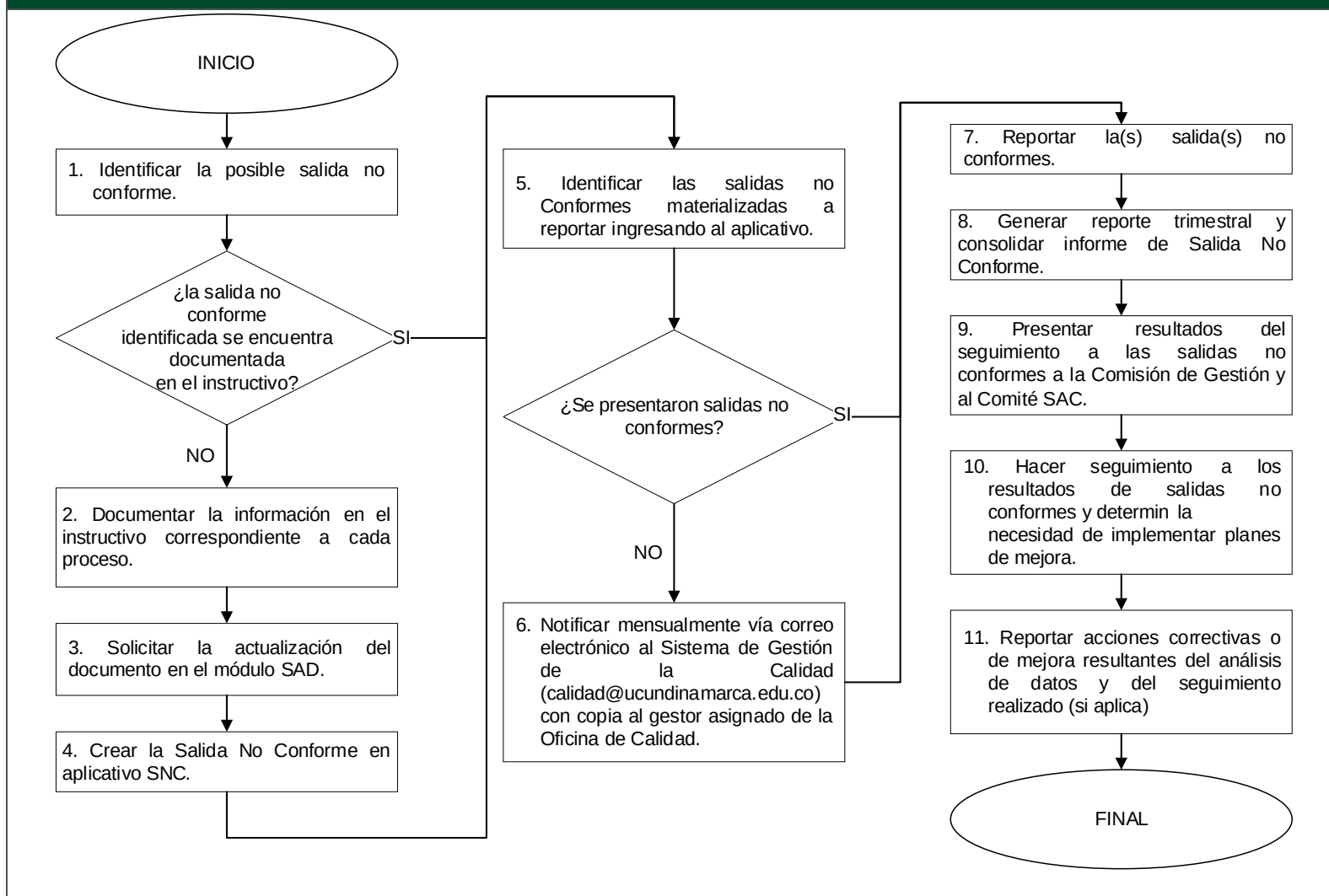
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
			a las salidas no conformes según corresponda	
8. Generar reporte trimestral y consolidar informe de Salida No Conforme.	Gestor responsable de la Oficina Calidad	Cronograma de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad	Aplicativo SNC	Informe consolidado SNC
9. Presentar resultados del seguimiento a las salidas no conformes a la Comisión de Gestión y al Comité SAC.	Coordinador del sistema de Gestión	Agenda del comité	Informe consolidado SNC	Acta de la Comisión de Gestión y al Comité SAC.
10. Hacer seguimiento a los resultados de salidas no conformes y determinar la necesidad de implementar planes de mejora.	Director de control interno	La dirección de control interno realizara el seguimiento conforme con los lineamientos establecidos por el comité SAC	SCIP04	SCIr010
11. Reportar acciones correctivas o de mejora resultantes del análisis de datos y del seguimiento realizado (si aplica)	Director de control interno	Reporte de planes de mejoramiento – Aplicativo Control Interno	SCIP02	Acciones correctivas o de mejora reportadas en el módulo de control interno



MACROPROCESO ESTRATÉGICO
PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO: ESGP11
VERSIÓN: 1
VIGENCIA: 2024-08-23
PAGINA: 11 de 13

DIAGRAMA DE FLUJO



	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 12 de 13

SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Aplicativo de SNC	Aplicativo que permite registrar las Salidas No Conformes potenciales y reales	Por evento	Plataforma institucional, link Sistemas Integrados de Gestión
Aplicativo de Control Interno	Desarrollar las actividades para la implementación de planes de mejora	Seguimiento mensual	Plataforma institucional, Acceso para líderes de procesos y funcionarios de control interno

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGP11
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 1
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		VIGENCIA: 2024-08-23
			PAGINA: 13 de 13

CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
	AAAA	MM	DD				
1	2024	08	23	Emisión del documento, De conformidad con la decisión de los miembros de la Comisión de Gestión en sesión ordinaria llevada a cabo el 05 de junio de 2024, formalmente me permito hacer saber que, "Los miembros de la Comisión de Gestión aprobaron por unanimidad inactivar el procedimiento de Salidas No Conformes en cada uno de los procesos, éste se documentará y controlará desde el Sistema de Gestión de la Calidad".			
ELABORÓ							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO				
Henry Orlando Aragón Oquendo			Director de Área I - Oficina de Calidad				
María Margarita Moya González			Directora de Bienestar Universitario				
John Alexander Moreno Sandoval			Director de Investigación Universitaria F.A				
Aura Carolina Acosta Amaya			Directora Dialogando con el Mundo				
Ena Patricia Gil Bellido			Directora de Interacción Universitaria				
Ruth Patricia Rico Rico			Directora de Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales				
Diana Milena Rey Gutiérrez			Jefe de la Oficina de Admisiones y Registro				
Liliana Milena Castro Bastidas			Jefe Oficina Desarrollo Académico				
Yency Alexandra Beltrán Vargas			Jefe Oficina de Graduados				
María de los Ángeles Franco Ortiz			Jefe de la Unidad de Apoyo Académico				
Yenifer Alejandra Panqueva Páez			Técnico III - Oficina de Calidad				
REVISÓ							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO				
Henry Orlando Aragón Oquendo			Director de Área I - Oficina de Calidad				
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		FECHA		
					AAAA	MM	DD
Adriana Asención Torres Espitia			Directora de Planeación Institucional		2024	08	23