

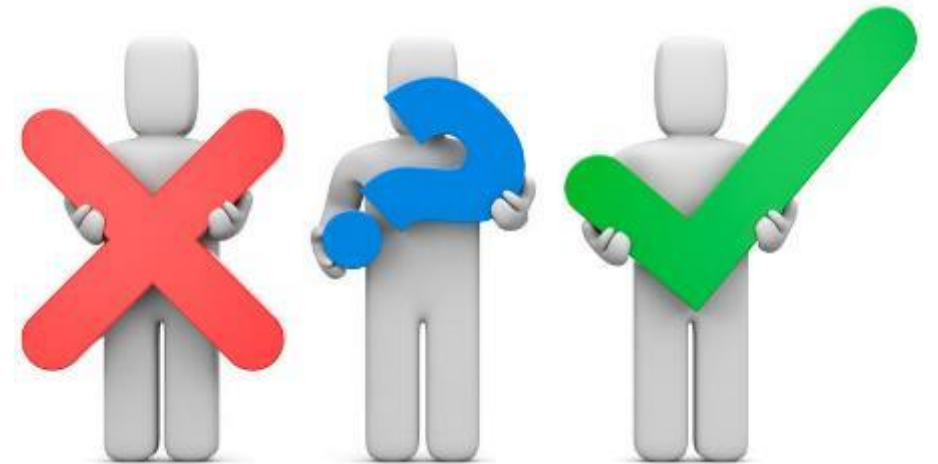
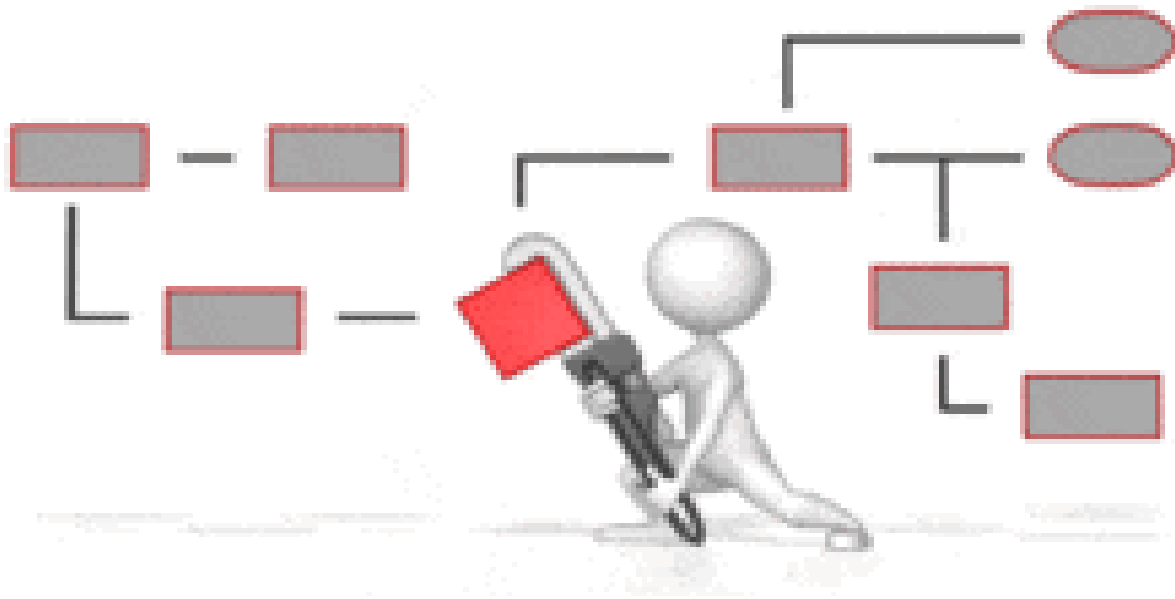
INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES

FORMATO PE-GS-2.2.1 FOR-12 versión 11

Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional



Tratamiento de Salidas No Conformes



DIFERENCIA DE CONCEPTOS

SALIDAS O SERVICIOS NO CONFORMES



NO CONFORMIDAD



QUEJA

RESULTADO de un proceso o procedimiento que NO cumple **CARACTERÍSTICAS PLANIFICADAS** o **REQUISITOS** y puede impactar a **SUS RECEPTORES** y **ETAPAS POSTERIORES**

La NO atención a un **REQUISITO** pre-establecido

- Usuario
- Legales
- Organización
- Normas

Manifestación de **INCONFORMIDAD** por parte de

- Usuario
- Grupo de interés

SALIDA NO CONFORME




SALIDA que no cumple con las disposiciones planificadas y/o requisitos establecidos entre los grupos de interés.

Afecta a los receptores de las mismas.

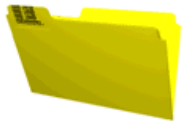
Puede afectar a otras etapas posteriores.

MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES

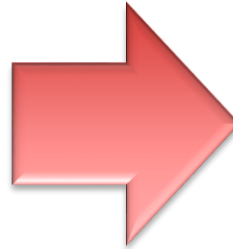
 Universidad del Cauca	Direccionamiento Estratégico Gestión de la Certificación Tratamiento de Salidas No Conformes					Código: PE-GS-2.2.1-FOR-12	
	Versión: 11			Fecha de Actualización:		23/11/2023	
Dependencia/Programa Académico						Año	
Descripción de la salida no conforme	Fecha de identificación	Acción a tomar	Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Fecha de finalización de la actividad	Evaluación de efectividad	
Diligenciado por				Cargo			
				Ver instructivo			



Casilla Dependencia/Programa Académico



Dependencia/Programa Académico



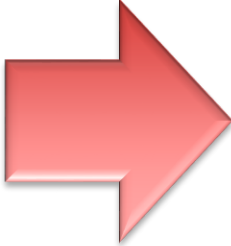
La primera fila y columna a registrar corresponde al nombre de la **Dependencia/Programa Académico**, donde se debe indicar el nombre de la dependencia o programa académico que está identificado la Salida No Conforme.

Dependencia/Programa Académico

Casilla Año



Año



La columna n°2 de la primera fila a registrar corresponde al **Año**. De la lista desplegable se selecciona el año en el cual se diligencia la matriz de Salidas No Conformes.

Año
2023
2024
2025
2026
2027

VALIDAR SI SE TRATA O NO DE UNA SALIDA NO CONFORME



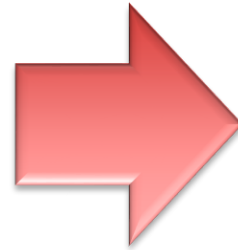
¿ES RESULTADO DE UN PROCESO?

¿ AFECTA A RECEPTORES?

¿AFECTA ACTIVIDADES O PROCESOS SIGUIENTES?

Casilla DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME

Descripción de la Salida No
Conforme



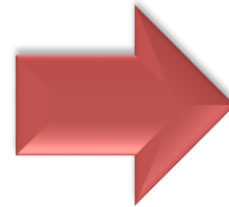
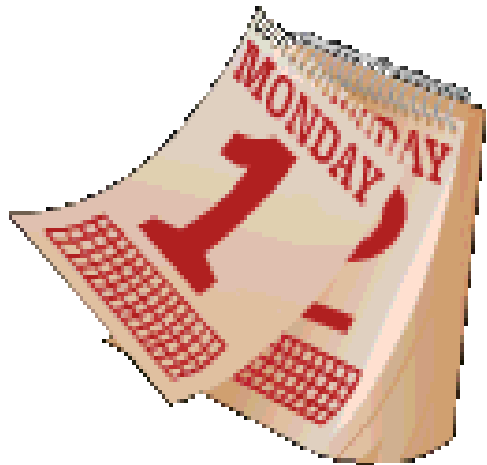
La columna n°1 de la fila 2 corresponde a la **DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME**, se redacta de forma clara y concisa, en qué consiste, indicando: 1) “**nombre de la salida no conforme**” (puede ser un servicio o producto) 2. El requisito que incumple 3. Especificar la causa “**debido a o porque...**” 4. Complemento.

Ej. Nota de asignatura *incorrecta*, debido a que no presenta registro de *habilitación* de la materia, realizada en la fecha .



Casilla FECHA DE IDENTIFICACIÓN

Fecha de
identificación



En esta casilla se debe indicar la fecha en que fue identificada la SNC, bien sea antes de su ocurrencia (como acción preventiva), o durante o después de su ocurrencia.

Ejemplo:

- Julio 1 de 2023
- 1/07/2023



Casilla ACCION A TOMAR

Acción a Tomar

¿Cuál acción va a tomar para tratar SNC?

En esta casilla se registran la o las acciones que se emprenderán para tratar la Salida No Conforme.

Si son varias acciones, se recomienda que se trabajen por separado en cada fila, para poder asociarlas por separado a las siguientes casillas.

Ej. 1) Notificar al docente y a SIMCA de la asignatura la situación presentada. 2) Apertura SIMCA. 3) Registro de nota 4) Comunicar al estudiante corrección de nota.



Casilla TIPO DE TRATAMIENTO

Tipo de Tratamiento



¿Cuál es el tipo de tratamiento que se dará para tratar SNC?

En esta casilla se selecciona de la lista desplegable uno de los tipos de tratamientos para tratar la Salida No Conforme

Ej. 1) Información 2) Reproceso 3) Reparación 4) Información

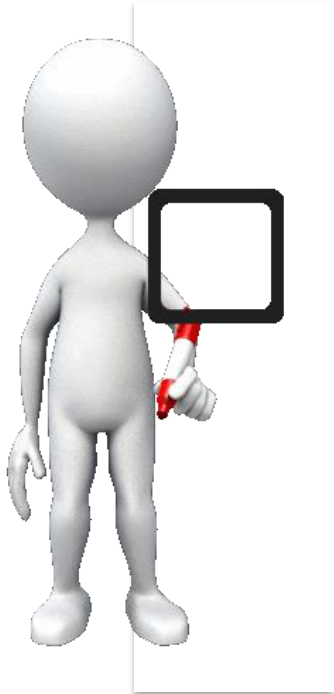


Tipo de Tratamiento	Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Fecha de finalización de la actividad	Evaluación de efectividad
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

INFORMACIÓN: se brinda la información relacionada para satisfacer SNC
ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar una NO CONFORMIDAD detectada y se trata con PLAN DE MEJORAMIENTO (FOR-26)
DEVOLUCIÓN: acción de retornar una salida/servicio a su fuente para su retorno conforme
SUSPENSIÓN: autorización de suspender la prestación de un servicio hasta que se realice la acción de mejora correspondiente
PERMISO DE DESVIACIÓN: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un servicio, ANTES de su realizaci...
CONCESIÓN: acuerdo con pactado entre los intervinientes para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto ...
REPARACIÓN: corrección de una parte de un producto o de servicio para que cumpla con su propósito pre establecido y sea conforme
REPROCESO: repetir todo un proceso o parte significativa de este, para producir de nuevo la salida, pero esta vez conforme.

- Tipos de tratamiento:**
- Información
 - Acción Correctiva
 - Devolución
 - Suspensión
 - Permiso de desviación
 - Concesión
 - Reparación
 - Reproceso

Casilla CARGO de quien AUTORIZA que se realice la ACCIÓN



CARGO DEL RESPONSABLE QUE AUTORIZA REALIZAR LA ACCIÓN



¿Quién AUTORIZA realizar la acción para tratar el SNC?

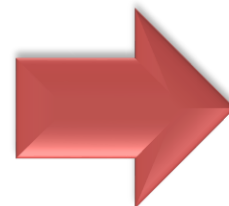
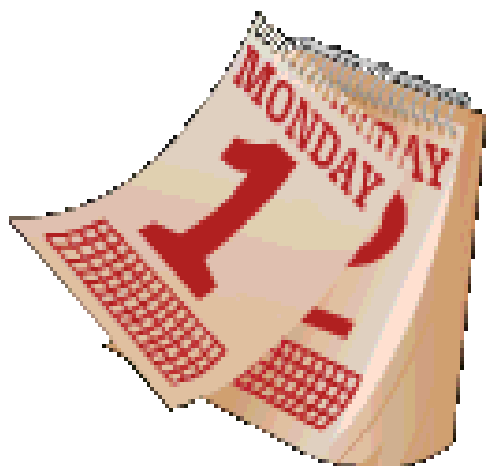
En esta casilla se selecciona de la lista desplegable el **CARGO** de la persona que tiene autoridad para **AUTORIZAR** que se realice la acción planteada.

Ej. 1) Coordinador de programa 2) Funcionario SIMCA 3) Docente asignatura 4) Docente asignatura

Cargo del responsable que AUTORIZA la acción	Fecha de finalización de la actividad
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rector/a	
Vicerrector/a	
Director/a	
Decano/a	
Jefe de dependencia	
Jefe de departamento	
Secretario/a General	
Coordinador/a de programa	
Docente	
Gestor/a de calidad	
Asesor/a	
Profesional universitario/a	

Casilla FECHA FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN

Fecha de finalización
de la actividad



En esta casilla se debe indicar la fecha en que el líder de proceso realizó la acción de seguimiento:

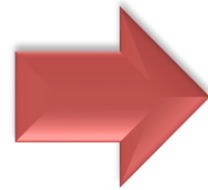
Ejemplo:

- Diciembre 1 de 2023
- 1/12/2023



Casilla EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN TOMADA

Evaluación de la Eficacia de la Acción Tomada



Líder de proceso emite la evaluación de eficacia de la Acción Tomada para Tratar el Servicio No Conforme, escoge el criterio de la lista desplegable. (Ver cuadro de medición de eficacia)

Ejemplo:

- 80% Muy eficiente y eficaz



Evaluación de efectividad
(81-100)% Muy Eficiente y Muy Eficaz
(61-80)% Muy Eficiente y Eficaz
(61-80)% Eficiente y Muy Eficaz
(41-60) % Eficiente y Eficaz
(41-60)% Muy Eficiente y Poco Eficaz
(41-60)% Poco Eficaz Muy Eficiente
(21-40)% Eficiente y Poco Eficaz
(21-40)% Poco Eficiente y Eficaz
(0-20)% Poco Eficiente y Poco Eficaz

EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN TOMADA

PARA OPORTUNIDAD DE MEJORA

MEDICIÓN DE EFECTIVIDAD- OM

RECURSOS	EFICIENCIA	ALTA	MUY EFICIENTE POCO EFICAZ Administra muy bien los recursos disponibles, pero no elimina la causa raíz por completo (41-60)%	MUY EFICIENTE Y EFICAZ Administra muy bien los recursos disponibles y se mitiga la causa raíz (61-80)%	MUY EFICIENTE MUY EFICAZ Elimina rápido la causa raíz con un excelente aprovechamiento de los recursos (81-100)%
		BAJA	EFICIENTE Y POCO EFICAZ Administra bien los recursos, pero persiste la causa raíz (21-40)%	EFICIENTE Y EFICAZ Administración <u>adecuada</u> de los recursos y se mitiga la causa raíz (41-60)%	EFICIENTE Y MUY EFICAZ Elimina rápido la causa raíz con <u>mediana</u> inversión (61-80)%
		BAJA	POCO EFICIENTE POCO EFICAZ No elimina la causa raíz y no administra bien los recursos (0-20) %	POCO EFICIENTE Y EFICAZ Mitiga la causa raíz pero demandada mucho esfuerzo (21-40)%	POCO EFICIENTE MUY EFICAZ Elimina rápido la causa raíz, pero demanda gran esfuerzo e inversión (41-60)%
		EFICACIA			
		BAJA	ACCIÓN	ALTA	

PARA NO CONFORMIDAD

RECUERDE QUE:
SI ES UNA ACCIÓN CORRECTIVA SE TRATA COMO UNA NO CONFORMIDAD.

MEDICIÓN DE EFECTIVIDAD- NC

RECURSOS	EFICIENCIA	ALTA	MUY EFICIENTE POCO EFICAZ Se emplean todos los recursos, pero es poco el avance en la meta (41-60)%	MUY EFICIENTE Y EFICAZ Administra muy bien los recursos y se logra la meta (61-80)%	MUY EFICIENTE MUY EFICAZ Se supera la meta con un excelente aprovechamiento de los recursos (81-100)%
		BAJA	EFICIENTE Y POCO EFICAZ Hace uso de los recursos, pero es insuficiente el avance en la meta (21-40)%	EFICIENTE Y EFICAZ Se logra la meta prevista con una <u>adecuada</u> administración de los recursos disponibles (41-60)%	EFICIENTE Y MUY EFICAZ Se cumple rápido el propósito de la meta con <u>mediana</u> inversión de recursos (61-80)%
		BAJA	POCO EFICIENTE POCO EFICAZ No se alcanza la meta y es ineficiente la administración de los recursos (0-20) %	POCO EFICIENTE Y EFICAZ Se alcanza la meta con dificultades en la administración de los recursos (21-40)%	POCO EFICIENTE MUY EFICAZ Se alcanza pronto la meta con una gran inversión de recursos (41-60)%
		EFICACIA			
		BAJA	ACCIÓN	ALTA	

Control de Cambios

SEGUNDA VERSIÓN REALIZADA POR: PAOLA CERTUCHE-CONTRATISTA- 23-11-2023

REVISADO Y APROBADO POR: ALEXANDER BUENDÍA ASTUDILLO- DIRECTOR – 23-11-2023

Justificación

Se requiere para ilustrar la manera de diligenciar la matriz de Salida No Conforme PE-GS-2.2.1-FOR-12 versión 10.

Versión 2.

Aprobado: noviembre 23 de 2023



¡Gracias por su atención!



Por una
universidad
de **excelencia**
y **solidaria**



Universidad
del Cauca

www.unicauca.edu.co