

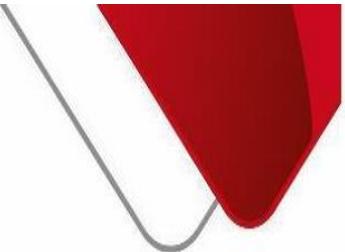


Universidad
del Cauca

GUIA METODOLÓGICA DE TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

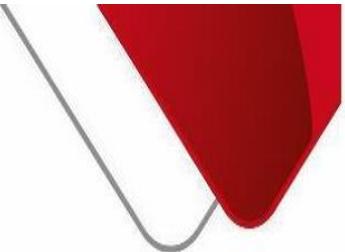
2023

VERSIÓN 1



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
DEFINICIONES Y GENERALIDADES.....	5
1. FASE DEL PLANEAR.....	7
1.1. GUÍA METODOLÓGICA DE SALIDAS NO CONFORMES.....	7
1.2. CAPACITACIÓN EN SALIDAS NO CONFORMES.....	7
1.3. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES.....	7
2. FASE DEL HACER.....	8
2.1. IDENTIFICACIÓN DE SNC.....	8
2.2. REGISTRO DE SNC.....	8
2.2.1. Identificación de SNC.....	9
2.2.2. Verificación de SNC.....	9
3. FASE DEL VERIFICAR.....	12
3.1. Aprobación de la Matriz de SNC.....	12
3.2. Ejecución de actividades para tratar SNC.....	12
3.3. Consolidado de Matrices de SNC.....	12
3.4. Indicador de SNC.....	12
4. FASE DEL AJUSTAR.....	13
5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	14
5.1. RESPONSABILIDADES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL.....	14
5.1.1. Responsabilidades de gestores de calidad.....	14
5.1.2. Responsabilidades de auditores internos.....	14
5.2. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES POR PROCESOS.....	14
5.2.1. Responsable de documentar el tratamiento de SNC.....	14
5.2.2. Responsables que autorizan la acción para tratar SNC.....	15
5.2.3. Responsables de realizar acciones para tratar SNC.....	15
REFERENCIAS.....	16



INTRODUCCIÓN

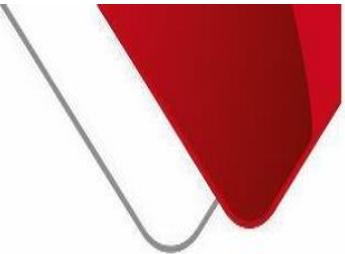
La Universidad del Cauca, en su compromiso con la calidad y acreditación institucional, con el fin de identificar y prevenir el uso o entrega no intencional de las salidas no conformes que puedan surgir del desarrollo misional, así como controlar las desviaciones de calidad.

Acorde con el requisito 8.7 de la NTC ISO 9001:2015, ha establecido una metodología para el Tratamiento de Salidas No Conformes, estableciendo responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

La presente guía es una herramienta de apoyo que orienta a los universitarios sobre su tratamiento, con la cual se busca ofrecer precisión y sencillez en los fundamentos teóricos relacionados.

Es un aporte que realiza el Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional para la gestión de conocimiento de la cultura de calidad en el Alma Mater.

[Volver al índice](#)



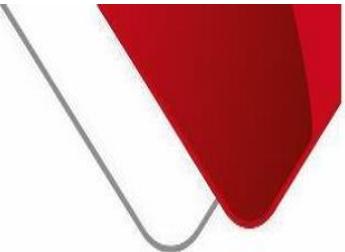
OBJETIVO

Presentar las actividades necesarias para el tratamiento de salidas no conformes, acordes con el ciclo de mejoramiento continuo PHVA.

ALCANCE

Parte desde la creación de la metodología, la identificación de la salida no conforme, la implementación de acciones, su valoración de eficacia, hasta el reporte de indicador y resultados al informe de Revisión por la Dirección; conforme con la ISO 9001:2015. Considerando las salidas relacionadas con la misión institucional.

[Volver al índice](#)



DEFINICIONES Y GENERALIDADES

ACCIÓN CORRECTIVA: acción para eliminar la Causa de una No conformidad, evitando que vuelva a ocurrir y se trata mediante un plan de mejoramiento.

CONCESIÓN: autorización para utilizar o liberar una salida que no es conforme con los requisitos especificados DESPUÉS de su realización. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de una salida que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

CONFORMIDAD: cumplimiento de los requisitos.

CORRECCIÓN: Acción tomada de inmediato para eliminar una No Conformidad. Esta se debe tratar en un plan de mejoramiento.

DEVOLUCIÓN: devolución de una salida a su fuente para su rectificación y lograr la conformidad.

EFFECTIVIDAD: La efectividad implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo y tratar de optimizar los recursos.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas en función del tiempo para alcanzar los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

INFORMACIÓN: acción consistente en brindar información requerida para tratar una SNC antes, durante o luego de su entrega. 1) Para comunicar al usuario sobre las acciones que se van a hacer para tratar la SNC. 2) Para el tratamiento de SNC: consiste en brindar directamente la información que se requiere para resolver la SNC.

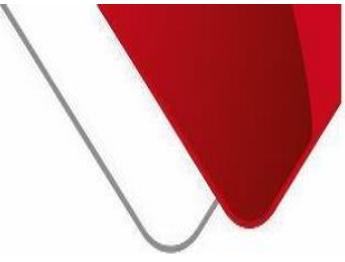
NO CONFORMIDAD: incumplimiento de los requisitos.

PERMISO DE DESVIACIÓN: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, ANTES de su realización. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de productos o servicios, o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.

QUEJA: manifestación de insatisfacción de un usuario frente a un servicio recibido.

RECLAMO: es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento de requisitos preestablecidos de productos o servicios recibidos.

REPARACIÓN: Corrección de una parte de un producto o servicio para que cumpla con su propósito preestablecido y sea conforme. [Volver al índice](#)



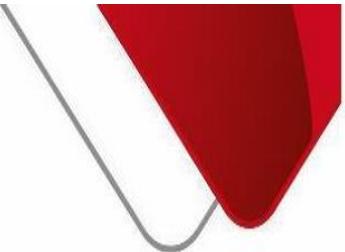
REPROCESO: Repetir el resultado de una actividad o proceso para lograr la conformidad.

SALIDA: resultado de una actividad, o de uno o de un conjunto de procesos. La salida de una actividad o proceso se puede convertir en la entrada de otro. Una salida puede ser un servicio o un producto (Ej. Producto: Paz y Salvo Académico y carné estudiantil).

SALIDA NO CONFORME: salida que no cumple con las disposiciones planificadas y/o requisitos establecidos, que puede impactar significativamente a los usuarios y afecta la realización de actividades o procesos siguientes.

SUSPENSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS O PRODUCTOS: autorización de suspensión de productos o servicios hasta que se realice la acción correspondiente para lograr la conformidad.

[Volver al índice](#)



1. FASE DEL PLANEAR

1.1. GUÍA METODOLÓGICA DE SALIDAS NO CONFORMES

La elaboración de la guía metodológica, los formatos, instructivo y diapositivas de capacitación relacionados son realizados por un/a funcionario/a o asesor/a externo/a designado/a por la Dirección del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación.

Del mismo modo, la revisión de la guía metodológica, los formatos relacionados, instructivo y diapositivas de presentación de Salidas No Conformes son realizados por un/a funcionario/a o asesor/a externo/a designado/a por la Dirección del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación.

Desde la dirección del Centro de Gestión de Calidad y Acreditación se aprueba la guía metodológica, los formatos, instructivo y diapositivas de capacitación relacionados.

El CGCyAI publicará todos los documentos en el repositorio institucional establecido, para dejarlos al alcance de líderes de proceso y universitarios interesados.

1.2. CAPACITACIÓN EN SALIDAS NO CONFORMES

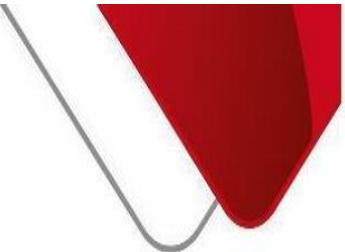
El CGCyAI establece un cronograma de capacitaciones para dar a conocer la metodología y herramientas a utilizar para el tratamiento de Salidas No Conformes.

Se informará a líderes de procesos la fecha propuesta, quienes en respuesta indicarán el nombre del responsable de documentar las SNC de su dependencia o programa académico.

1.3. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Los líderes de procesos de programas académicos y dependencias designarán responsables para capacitarse, documentar y ejecutar acciones tendientes a tratar las SNC.

[Volver al índice](#)



2. FASE DEL HACER

2.1. IDENTIFICACIÓN DE SNC

Se desarrollarán talleres para identificar y documentar las acciones definidas para tratar SNC por dependencia o programa académico.

Para la identificación, el CGCyAI invita a reflexionar sobre las salidas que presentan los programas o dependencias y las situaciones que afectan la continuidad de los servicios misionales; se observan las salidas de la caracterización de los programas o dependencias; también se presenta el listado de asuntos de PQRSF reiterativos históricos, para analizar si alguno de ellos puede ser considerado como SNC.

En los talleres se identifican y formulan acciones para lograr de forma inmediata la conformidad.

Cuando en un SNC se encuentra No Conformidad, en primer lugar, se trata como corrección y se realiza un análisis de causas para formular acciones correctivas eficaces que atiendan la causa raíz del problema, buscando que no se repita la situación.

2.2. REGISTRO DE SNC

Una salida no conforme es una salida (servicio o producto) que no cumple con las disposiciones planificadas y/o requisitos establecidos, que puede impactar significativamente a los usuarios y afecta la realización de actividades o procesos siguientes.

Es importante tener en cuenta que se pueden presentar Salidas No Conformes antes, durante o después de la entrega de un producto o servicio misional.

Nota: para este propósito se consideran las salidas relacionadas con la misión institucional.

[Volver al índice](#)

2.2.1. Identificación de SNC

La persona responsable de diligenciar la Matriz de Salida No Conforme registra:

- Descripción de SNC: se relaciona con la redacción de SNC.
 - Redacción de una Salida No Conforme: se debe registrar considerando como mínimo estos dos componentes:
 - Nombre del servicio o producto: iniciar con un sustantivo, que indique el nombre del servicio o producto en cuestión.
 - Incumplimiento: describir cuál característica o requisito del producto o servicio está incumpliendo.

Nombre del servicio o producto	Incumplimiento
Sustantivo	¿Qué incumple? Característica o requisito incumplido

Ejemplo:

Nombre del servicio o producto	Incumplimiento
Solicitud de cancelación de asignaturas del programa de psicología vigencia 2022-2	Que excede el tiempo límite establecido para su trámite.

Descripción de SNC: Solicitud de cancelación de asignaturas del programa de Psicología vigencia 2022-2, *que excede el tiempo límite establecido para su trámite.*

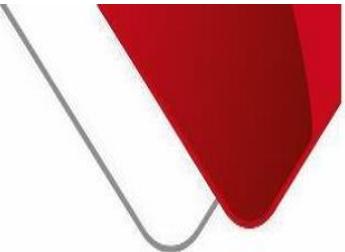
2.2.2. Verificación de SNC

Líderes/gestores de Calidad y/o funcionario asignado del CGCyAI verifican que la identificación de salida no conforme sea correcta, respondiendo a las preguntas: 1) ¿Es un producto o servicio, resultado de una actividad o proceso? 2) ¿Este producto o servicio es o será entregado a un estudiante o usuario de actividades misionales? 3) ¿La deficiencia de este producto o servicio afecta a actividades o procesos siguientes?

Si alguna de las respuestas es negativa, se debe establecer si se trata de una Queja, No Conformidad, Oportunidad de Mejora, Observación o Debilidad del programa académico o dependencia.

Si las tres respuestas son afirmativas se procede a continuar su diligenciamiento:

[Volver al índice](#)

- 
- Responsable que identifica la SNC: indicar el nombre de la persona designada para identificar SNC en la dependencia o programa académico.
 - Fecha de identificación: cuando se materializa una SNC durante o después de la entrega, se debe identificar la fecha de ocurrencia.
 - Amerita tomar Acción Correctiva: si se trata de una No Conformidad, se debe tomar acción correctiva marcando la opción Si de la lista desplegable.
 - Causa Raíz: si se trata de una No Conformidad, se debe indicar cuál será la corrección y la acción correctiva para tratar la causa raíz de la no conformidad.
 - Acción por tomar: describir la o las acciones requeridas para tratar SNC. Aquí se escribe un resumen de la acción. Cuando se debe realizar una Acción Correctiva, se redacta brevemente lo que se ejecutará mediante Plan de Mejoramiento.
 - Tipo de tratamiento: elegir de la lista desplegable el tipo de tratamiento pertinente, según el caso:

A continuación, se presentan ejemplos del tratamiento de SNC antes, durante y después de la entrega de servicios o productos:

Antes:

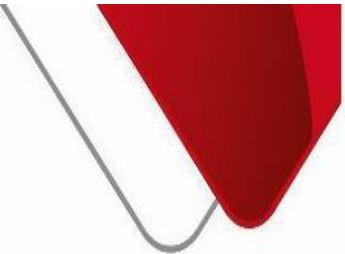
- Reproceso: arreglar y repetir la SNC hasta que esté conforme para su entrega.

Ej. Resolución de homologación impresa con primer nombre de estudiante incorrecto. El funcionario antes de entregar la resolución evidencia que se presenta esta situación y procede a corregir el dato antes de entregar al estudiante.

- Permiso de desviación: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados, **ANTES** de su realización. Se realiza para una cantidad limitada. En un periodo limitado y para un uso específico.

Ej: Cursos presenciales de pregrado de la Universidad del Cauca pasan a ser orientados de manera remota, en el periodo 2020-2.

[Volver al índice](#)



Durante:

- Reparación (corrección): luego de entregado se ajusta el producto o servicio para lograr la conformidad. Se debe convertir en una salida aceptable para que pueda ser entregada a los receptores. Puede consistir en el arreglo de una parte del producto o servicio.

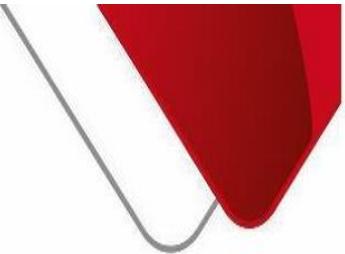
Ej. Certificado de notas que no presenta la nota de la homologación realizada en la asignatura Psicoanálisis en 2022-2.

Después:

- Concesión: autorización de uso o liberación de un producto o servicio que NO ES CONFORME con los requisitos especificados. Entrega de producto/servicio no conforme dentro de límites de tiempo o cantidad acordados.
Ej. El Laboratorio de Bioquímica 1 del programa Ingeniería Biomédica será brindado mediante simulador digital durante 2022-2.
- Cargo que Autoriza la acción: cargo de quien tiene la autoridad de aprobar la actividad.
- Cargo de quien realiza la acción: cargo de quien deberá realizar la actividad.
- Plazo para el desarrollo: se indica la fecha máxima estimada para la realización de la actividad.
- Cargo responsable que AUTORIZA la acción: indicar el cargo que autoriza la ejecución de la acción; según el caso quien autoriza es el líder de proceso como coordinador de programa, jefe de departamento, decano, vicerrector, rector, etc.
- Cargo responsable que EJECUTA la acción: se indica el cargo de la persona designada para ejecutar la acción.

Hasta este ítem el responsable de identificar SNC diligencia la matriz de SNC.

[Volver al índice](#)



3. FASE DEL VERIFICAR

Las columnas siguientes de la matriz serán registradas por quiénes realicen seguimiento al tratamiento de SNC:

- Seguimiento: líder de proceso que autorizó la matriz de SNC realiza el seguimiento de las actividades propuestas. En esta casilla describe brevemente el avance y efectividad de las acciones emprendidas en el momento de hacer el seguimiento, según las evidencias. Este seguimiento también puede ser desarrollado por los gestores de calidad, previa aprobación del líder de proceso.
- Fecha de seguimiento: se indica cuál fue la fecha en la cual se realiza el seguimiento.
- Evaluación de efectividad: el líder de proceso evaluará la efectividad de las acciones emprendidas considerando la eficacia y efectividad de estas. Esta actividad también la puede realizar el CGCyAI según sea solicitado por la dirección del centro.

3.1. Aprobación de la Matriz de SNC

Los líderes de procesos revisan la matriz de SNC, dan su aval para realizar las actividades y disponer de los recursos requeridos en el tratamiento de SNC.

3.2. Ejecución de actividades para tratar SNC

Los responsables asignados nombrados en la matriz de SNC, ejecutarán las actividades planificadas en los plazos previstos con recursos aprobados para ese fin. Se conservará evidencia de la ejecución de estas.

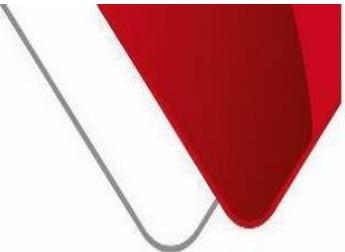
3.3. Consolidado de Matrices de SNC

Funcionario del CGCyAI dispondrá y controlará el repositorio de Matrices de SNC de los procesos.

3.4. Indicador de SNC

Funcionario del CGCyAI registrará en la ficha de indicadores institucional, el tratamiento de SNC anualmente.

[Volver al índice](#)



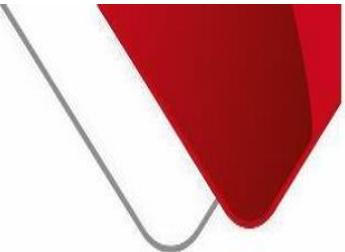
4. FASE DEL AJUSTAR

Realizando el análisis del tratamiento de SNC, al evidenciar debilidades o falta de eficacia y en su conjunto los resultados del indicador se formulan y se tratan las acciones de pertinentes que conduzcan a la mejora de los procesos.

El Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional realiza la consolidación de los resultados obtenidos del tratamiento de SNC institucionales y presenta los resultados al informe de Revisión por la Dirección anualmente.

Como parte del mejoramiento continuo, cada dos años o siempre que se necesite, se ajusta la guía metodológica de control de salidas no conformes, acorde con cambios en el contexto.

[Volver al índice](#)



5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

5.1. RESPONSABILIDADES DEL CENTRO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

El Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional lidera, orienta, consolida y realiza seguimiento al tratamiento de las Salidas No Conformes de los procesos de la Universidad del Cauca.

5.1.1. Responsabilidades de gestores de calidad

Los gestores de calidad acompañan y orientan en la identificación y tratamiento de SNC.

5.1.2. Responsabilidades de auditores internos

Los auditores internos verifican el cumplimiento del tratamiento de SNC según los criterios establecidos en el numeral 8.7 de la ISO 9001:2015 y los relacionados que le apliquen.

5.2. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES POR PROCESOS

Las salidas no conformes que se identifican en los procesos deben ser tratadas antes, durante o después de su realización.

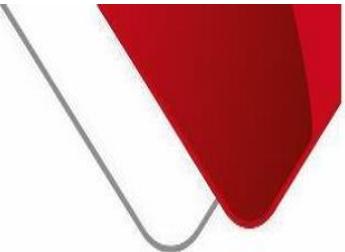
Su tratamiento se hace mediante acciones, que los líderes de proceso deben autorizar, asignando responsables y recursos para su implementación, en un tiempo establecido y conservar los registros que se generen.

5.2.1. Responsable de documentar el tratamiento de SNC

Cada proceso, dependencia y programa académico debe contar con un responsable de documentar el tratamiento de salidas no conformes.

En el caso de programas académicos, los más idóneos para documentar y tratar SNC son los coordinadores de programa, tomando en cuenta que son quienes tratan de forma directa a los estudiantes y son las personas a quienes se dirigen en primera instancia para atender sus necesidades.

[Volver al índice](#)



Para los procesos estratégicos, de apoyo y de control, el registro de SNC compete a los gestores de calidad, o en su defecto, a responsables asignados por líderes de procesos.

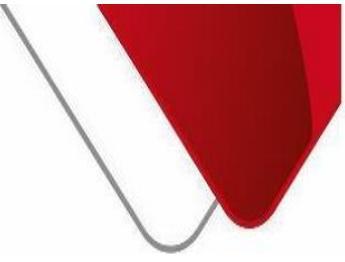
5.2.2. Responsables que autorizan la acción para tratar SNC

Es importante definir quienes son los responsables de autorizar las acciones para tratar las SNC, según sea su caso. Puede ser un/a vicerrector/a, decano/a, jefe de departamento, coordinador/a de programa. En todo caso quien pueda tomar una decisión para asignar recursos.

5.2.3. Responsables de realizar acciones para tratar SNC

Son quienes directamente deben realizar las actividades requeridas para tratar la SNC, en los tiempos estimados, según como quede documentado el tratamiento de SNC previo aval del líder de proceso.

[Volver al índice](#)



REFERENCIAS

- ICONTEC (2015). Norma NTC ISO 9001:2015. Requisitos de Sistemas de Gestión.
- ICONTEC (2015). ISO 9000: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario.

[Volver al índice](#)

CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

ALEXANDER BUENDÍA ASTUDILLO
Director

CLARA INÉS TOBAR TENJO
Profesional Universitario

JULIO CÉSAR ULCUÉ TRUJILLO
Técnico Administrativo

PAOLA MARCELA CERTUCHE MUÑOZ
Contratista



2023

Universidad
del Cauca