

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO Y/O PRODUCTO NO CONFORME  
COD. SI-P-02**

6	Se cambió la imagen institucional, actualización de las referencias normativas y diseño de la estructura del documento.	Pedro L. Rodríguez. Apoyo a proceso	Celina M. Obregón Técnico Ad.	Airadin Pinedo V. Rep. Alta Dirección	16/03/20
5	Se actualizó el procedimiento en sus numerales puesto que se diseñaron nuevas matrices para su operación.	Pedro L. Rodríguez. Apoyo a proceso	Celina M. Obregón Técnico Ad.	Airadin Pinedo V. Rep. Alta Dirección	02/12/19
4	Se actualizo el procedimiento en su referencia y logo institucional	Pedro I. Rodríguez. Apoyo a proceso	Airadin Pinedo. Rep. Alta Dirección.	Airadin Pinedo V. Rep. Alta dirección	20/08/19
<b>REV No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>FECHA</b>

**CONTENIDO**

	Pág.
1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS .....	3
4. DEFINICIONES .....	3
5. PROCEDIMIENTO .....	5
5.1. GENERALIDADES .....	5
5.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN .....	6
5.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA .....	7
6. AUTORIDAD .....	9
7. FORMATOS .....	9

COPIA NO CONTROLADA

### 1. OBJETO

Asegurar que las salidas que no sean conformes con los requisitos, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica principalmente para los procesos misionales de la Universidad de La Guajira, iniciando con la identificación de la salida no conforme, registro, tratamiento y termina con la toma de acciones si aplica y la verificación del cumplimiento de los requisitos, una vez corregida la salida no conforme.

### 3. REFERENCIAS

**Ley 87:1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado,

**Decreto 2566:2003**. Por lo cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones,

**MECI 1000:2014**. Modelo Estándar de Control Interno.

**Norma Internacional ISO 19011:2011**. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.

**Norma Internacional ISO 9000:2015**. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

**Norma Internacional ISO 9001:2015**. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.

### 4. DEFINICIONES

**Acción Correctiva**. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Concesión**. Autorización para utilizar o **liberar** (3.12.7) un **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7) que no es conforme con los **requisitos** (3.6.4) especificados.

**Configuración de referencia Información Sobre Configuración Del Producto** (3.6.8) aprobada, que establece las **características**. (3.10.1) de un **producto** (3.7.6) o servicio (3.7.7) en un punto determinado en el tiempo, que sirve como referencia para actividades durante todo el ciclo de vida del producto o servicio.

**Configuración**. Características (3.10.1) funcionales y físicas interrelacionadas de un producto (3.7.6) o servicio (3.7.7) definidas en la información sobre configuración del producto (3.6.8).

**Defecto**. No conformidad (3.6.9) relativa a un uso previsto o especificado.

**Desecho**. Acción tomada sobre un **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7) no conforme (3.6.9) para impedir su uso inicialmente previsto.

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

**Hallazgo.** Un hallazgo de auditoría es el resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. NOTA. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría como oportunidades de mejora.

**Justificación del estado de la configuración.** Registro e informe formalizado de la información sobre configuración del producto (3.6.8), el estado de los cambios propuestos y el estado de la implementación de los cambios aprobados.

**Liberación.** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un **proceso** (3.4.1) o el proceso siguiente.

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito (3.6.4).

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito especificado por el Sistema Integrado de Gestión para la Calidad de la Universidad de La Guajira (SIGUG). Es el no cumplimiento de un requisito especificado, detectado durante la revisión o verificación de los procesos o de los servicios; dicho requisito puede ser del usuario, de carácter legal, reglamentario o establecido por la Universidad de La Guajira.

**Permiso de desviación.** Autorización para apartarse de los **requisitos** (3.6.4) originalmente especificados de un **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7), antes de su realización.

**Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Producto. Salida** (3.7.5) de una organización (3.2.1) que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente (3.2.4)

**Reclasificación.** Variación de la clase (3.6.3) de un producto (3.6.9) o servicio (3.7.7) no conforme (3.6.9) para hacerlo conforme a requisitos (3.6.4) diferentes de los requisitos iniciales.

**Reparación.** Acción tomada sobre un **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7) **no conforme** (3.6.9) para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Reproceso.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los **requisitos** (3.6.4).

**Requisito legal.** Requisito (3.6.4) obligatorio especificado por un organismo legislativo.

**Requisito reglamentario.** Requisito (3.6.4) obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

**Salida.** Resultado de un **proceso** (3.4.1).

**Salidas No Conformes.** Es aquel servicio, producto o salida resultante de las funciones misionales, que no cumple con alguna característica de calidad, lo cual se ha detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos y cuya deficiencia impacta la conformidad del mismo y por ende la satisfacción de los usuarios. Es decir, es un servicio, producto o salida en el que se identifica el incumplimiento de un requisito especificado previamente.

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

**Servicio. Salida** (3.7.5) de una organización (3.2.1) con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (3.2.4)

**Tratamiento de una No conformidad (corrección).** Acción emprendida respecto a una actividad o un servicio y/o producto No Conforme, con el propósito de resolver la No conformidad en forma inmediata y puntual; también recibe el nombre de “corrección o correctivo”.

**Validación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva (3.8.3), de que se han cumplido los requisitos (3.6.4) para una utilización o aplicación específica prevista.

**Verificación.** Confirmación, mediante la aportación de **evidencia objetiva** (3.8.3) de que se han cumplido los **requisitos** (3.6.4) especificados.

**UG.** Sigla de Universidad de La Guajira.

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1. GENERALIDADES

La implementación y divulgación de este procedimiento le corresponde a todos los líderes de procesos y al personal que le corresponda para su respectiva aplicación y cumplimiento es responsabilidad del líder del proceso. Así mismo, debe verificar permanentemente que se cumplan los lineamientos especificados en éste.

Los líderes de los procesos, deben asegurar que las salidas no conformes con los requisitos, se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional. Se hace apertura de una Salida No Conforme (SNC), cuando:

- Se compromete el cumplimiento de los requisitos de Las partes interesadas tanto internas como externas en la Universidad de La Guajira.
- Algún requisito establecido en el proceso no se cumpla o se omita.
- Se materialicen riesgos identificados en las actividades de los procedimientos institucionales de los procesos.
- Existan hallazgos en las Auditorías Internas y de seguimiento.

Las acciones correctivas tomadas sobre una salida No Conforme, se determinan siguiendo las disposiciones establecidas en el **Procedimiento para la implementación de Acciones Correctivas y de mejoras** con base en:

- a. La gravedad del caso.
- b. El impacto sobre los usuarios.
- c. La repetibilidad.

En el tratamiento de una salida no conforme, se debe tener en cuenta lo siguiente:

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La salida no conforme puede ser identificada directamente por los funcionarios o a través del aplicativo PQR, de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios. Además, de otras evidencias que se requieran, etc.

Solamente se deben registrar las salidas No Conformes surgidos de los controles normalmente establecidos en los procesos. Se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no incidan en prestación del servicio o sobre la satisfacción de los usuarios. Una vez tomada la corrección sobre una Salida No Conforme, se debe verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Los líderes de los procesos misionales y de los procesos de apoyo que interactúan directamente con los misionales son responsables de la aplicación de este procedimiento, teniendo en cuenta que son quienes deben definir el tratamiento a dar al servicio y/o producto No Conforme.

### 5.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La detección de la salida no conforme por parte del personal de la Universidad de La Guajira, debe ser inmediatamente notificada diligenciando el formato correspondiente para tal fin o informando por cualquier medio al líder del proceso de Sistema Integrado de Gestión.
- El líder de cualquier proceso en especial los procesos misionales, deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando aquellos productos o servicios que no cumplen, con el fin de evitar su entrega final o uso no intencional por parte de los usuarios u otras partes interesadas; como también para los servicios no conformes detectados después de la entrega, durante o después de la provisión de los servicios.
- El líder del proceso y el Director de la Oficina de planeación o quien este designe son los responsables de verificar la aplicación adecuada de las correcciones y acciones correctivas y/o preventivas a las no conformidades detectadas. Como también puede decidir respecto a las acciones a tomar ya sean reprocesos, concesiones para el servicio y/o producto bajo su responsabilidad, con el consentimiento del usuario interno y/o externo, o la parte interesada cuando sea aplicable. Junto con el líder del proceso de Sistema Integrado de Gestión, decide sobre las no conformidades que justifiquen la toma de acciones correctivas.
- Es responsabilidad de todo el personal de Universidad de La Guajira, la correcta aplicación de este procedimiento a partir de la identificación y notificación de las fallas detectadas en la prestación de los servicios misionales; técnicamente denominado servicio y/o producto No Conforme para luego aplicar el tratamiento que le corresponda.
- La Salida No Conforme repetitiva (más de 3 casos), su impacto (consecuencias) entorpezca el cumplimiento del objetivo del proceso y/o misión de la institución o traumatice el normal desarrollo de las actividades del proceso, se implementará una acción correctiva.
- Es de obligatoriedad de los Líderes de proceso verificar el diligenciamiento de los formatos:
  - SI-F-05. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME.docx
  - SI-F-27. IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES.xlsx
  - SI-F-28. REPORTE DE SALIDAS NO CONFORMES.xls

### 5.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO/ TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
1. Identificación de la salida no conforme	<p>El líder de cualquier proceso en especial los procesos misionales, deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando aquellos productos o servicios que no cumplen, para esto se toma como referencia la <b>SI-F-27. Matriz de Identificación de las Salidas No Conformes diligenciada.</b></p> <p>Una vez se identifique una salida no conforme se deberá diligenciar el formato <b>SI-F-05. tratamiento del Producto No Conforme</b>, llenando el <b>campo N°1. Detección de la No Conformidad en el Producto y/o Servicio Misional.</b></p> <p>El líder de proceso en conjunto con su personal de apoyo, debe analizar la Salida No Conforme para la toma de las acciones pertinentes, asignando responsable y fecha para su posterior tratamiento mediante la toma de acciones de mejoras, si se requiere para su control y ajuste a los requisitos incumplidos y prevenir que vuelvan a ocurrir en un futuro.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando se presente una salida no conforme, la cual no esté contemplada en la matriz, ésta debe incluirse y determinar el tratamiento y verificación pertinentes. Si la salida no conforme es repetitiva se requiere aplicar una acción correctiva.</p>	Personal de los procesos	Cuando aplique	<p>SI-F-27. Matriz de Identificación de las Salidas No Conformes diligenciado</p> <p>SI-F-05. Tratamiento del Producto No Conforme</p>	X
2. Tratamiento de Salidas No Conforme.	Para el tratamiento de las Salidas No Conformes se debe diligenciar el formato <b>SI-F-05. Tratamiento del Producto No Conforme diligenciando el campo N° 2. Tratamiento de la No Conformidad</b> , siguiendo los lineamientos establecidos en la <b>SI-F-27. Matriz de Identificación de las Salidas No Conformes diligenciado</b> a fin de tomar acciones para eliminar la no conformidad.	Personal responsable o designado	Cuando aplique	<p>SI-F-05. Tratamiento del Producto No Conforme diligenciando</p> <p>SI-F-27. Matriz de Identificación de las Salidas No Conformes Diligenciado</p>	X
3. Registro y control de Salidas No Conformes.	El líder del proceso debe proporcionar el formato <b>SI-F-05. Tratamiento del Producto No Conforme diligenciado</b> , al Representante de la Dirección – Director de la Oficina de Planeación, quién analiza la situación llevando un control general de las No Conformidades, diligenciando el formato <b>SI-F-28. Reporte de Salidas No Conformes</b> , donde se clasifican como abiertas hasta que él mismo verifique que se haya realizado la corrección propuesta.	<p>Líderes de procesos</p> <p>Director de la Oficina de Planeación</p>	Según la ocurrencia	<p>SI-F-05. Tratamiento del Producto No Conforme diligenciado</p> <p>SI-F-28. Reporte de Salidas No Conformes</p>	X

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA SALIDA NO CONFORME

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO/ TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
4. Verificación del cumplimiento de las acciones tomadas	<p>La verificación de las acciones tomadas debe ser realizado por la oficina de planeación y el líder del proceso, con el fin de verificar si el tratamiento aplicado fue efectivo o no. Por lo anterior se deben seguir los siguientes pasos dependiendo el caso:</p> <p><b>a. Si el problema fue corregido, y la Salida No Conforme es conforme con los requisitos:</b> se procede a cerrar la salida no conforme a la actividad 5.</p> <p><b>b. Si la Salida No Conforme persiste:</b> el líder del Proceso deberá determinar la necesidad de implementar una acción correctiva dependiendo del impacto de la salida o servicio no conforme y su recurrencia, teniendo en cuenta el procedimiento SI-P-03. Procedimiento para la Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas, hasta asegurarse que la Salida No Conforme cumple con los requisitos establecidos.</p>	<p>Oficina de planeación</p> <p>Líder del proceso</p>	Permanente	<p>SI-F-05. Tratamiento del Producto No Conforme diligenciando</p> <p>SI-F-28. Reporte de Salidas No Conformes</p> <p>SI-P-03. Procedimiento para la Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas</p> <p>SI-F-03. Acciones de Mejora; Correctivas y Preventivas</p>	X
5. Cierre	<p>La Oficina de Planeación verifica que la Salida No Conforme cumple con los requisitos y le informa al líder del proceso para que autorice el cierre que garantiza la efectividad del tratamiento y se diligencia el formato de SI-F-05. Tratamiento del Producto No Conforme diligenciado en el campo N°3. Verificación y el formato de SI-F-28. Reporte de Salidas No Conformes, con el estado de REALIZADO.</p> <p>Se finaliza el proceso archivando el registro según el SI-P-01. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros.</p>	<p>Oficina de planeación</p> <p>Líder del proceso</p>	Permanente	<p>SI-F-05. Tratamiento del Producto No Conforme</p> <p>SI-F-28. Reporte de Salidas No Conforme</p>	X



## 6. AUTORIDAD

- Director de la oficina de Planeación
- El líder del proceso.
- Personal Responsable o designado.

## 7. FORMATOS

SI-F-03. ACCIONES DE MEJORA; CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS  
SI-F-05. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME  
SI-F-27. IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES  
SI-F-28. REPORTE DE SALIDAS NO CONFORMES

COPIA NO CONTROLADA