



PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Versión: 06

Página 1 de 17

Revisó: Líder Proceso de Seguimiento Institucional
Coordinador Calidad
Vicerrector Administrativo

Aprobó: Vicerrector Administrativo

Fecha de aprobación: Noviembre 19 de 2007
Resolución N° 1736

OBJETIVO

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

ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos y/o subprocesos misionales del Sistema de Gestión en la Universidad Industrial de Santander.

NORMATIVA

- Norma NTC ISO 9001:2015
- Norma NTC ISO 14001:2015
- Norma NTC ISO 45001:2018

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Salida no conforme: Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación.
- Reproceso: Volverlo a hacer. - Reparación/Corrección: Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla con su propósito.
- Reclasificación: Cambiar la tipología de un producto o servicio
- Concesión: Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización.
- Desecharlo: Eliminación del producto o servicio.
- Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.
- Tratamiento de una No conformidad: La acción emprendida respecto a una no conformidad.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

CONSIDERACIONES

Formas de dar tratamiento a las salidas no conformes: Reproceso, Reparación, Concesión, Desecharlo, Permiso de Desviación y/o Reclasificación.
La actualización del anexo que hace parte integral de este documento no implica cambio de versión ni descripción de los cambios realizados del documento dado que su contenido son ejemplos que no son restrictivos en su selección.
Si la salida no conforme identificada, corresponde a otro proceso/subproceso/área, quien lo identifica debe informarlo oportunamente al líder para que proceda a dar el tratamiento correspondiente.



PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES



Inicio/Fin



Actividad



Decisión



Documento



Procesamiento en S.I. o
intranet



Procedimiento predefinido



Conector



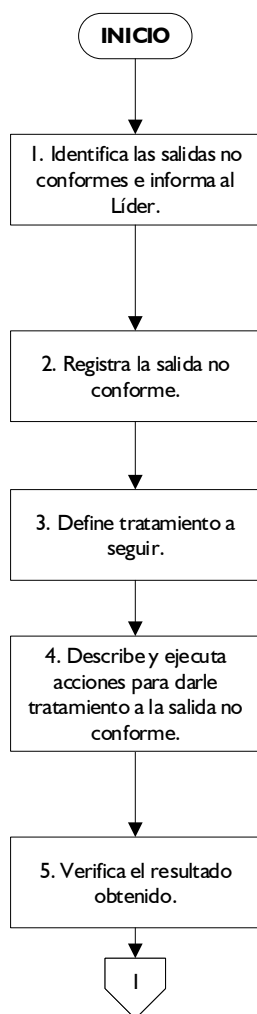
Conector de página

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE
REFERENCIA



1. Identifica las salidas no conformes tomando como referente inicial los ejemplos del anexo de este procedimiento, e informa al Líder para que evalúe su pertinencia.

Nota: Si la salida no conforme es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva, empleando el Procedimiento Acciones Correctivas – PSE.02.

2. Registra la salida no conforme en el respectivo formato.

3. De acuerdo a las características de la salida no conforme, define el tratamiento a seguir: Reproceso, Reclasificación, Reparación, Concesión, Desecho, Permiso de Desviación. asignando responsable y fecha límite.

4. Describe y ejecuta acciones para darle tratamiento a la salida no conforme

5. Verifica el resultado obtenido de las actividades ejecutadas.

Personal involucrado en
el Sistema de Gestión,
Beneficiarios o partes
interesadas

Personal asignado

Líder del proceso/
subproceso

Personal asignado

Líder del proceso/
subproceso.

FSE.09 Salida no
conforme.

FSE.09 Salida no
conforme.

FSE.09 Salida no
conforme.

FSE.09 Salida no
conforme.



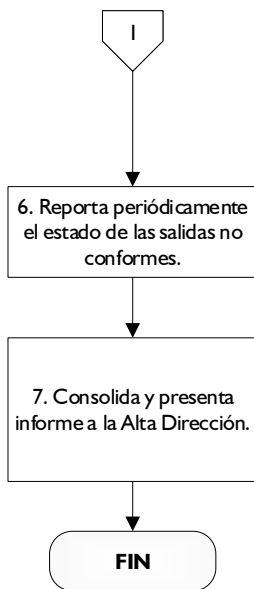
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTOS DE
REFERENCIA



6. Reporta periódicamente el estado de las salidas no conformes a la Coordinación de Calidad.

Coordinador de Calidad

FSE.10 Informe de Desempeño de los Procesos.

7. Consolida el Informe de Desempeño y lo presenta a la Alta Dirección.

Coordinador de Calidad



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADA
01	Noviembre 19 de 2007	Creación del Documento
02	Octubre 03 de 2008	Cambio de la Norma de Referencia NTC ISO 9001:2000 a la NTC GPI000:2004 y ampliación del alcance a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander
03	Marzo 11 de 2009	Modificación de las consideraciones, cambio del nombre del procedimiento
04	Mayo 29 de 2013	Inclusión de las Normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2008, NTC OHSAS 18001:2007, actualización de la Norma NTC GP 1000:2009. Ajuste del alcance con la inclusión de los subprocesos. Ajustes en las Actividades No. 1, 3, 4, 5,6 y 7. En las Actividades No. 1, 2, 3, 5 y 6 inclusión como responsable del líder de subproceso.
05	Abril 13 de 2015	Se modificó el alcance del procedimiento
06	Octubre 26 de 2018	Se modifica el término "Normatividad" por Normativa, adicionalmente se elimina la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GPI000:2009, y cambiar la versión de la Norma NTC ISO 9001:2008 por la Norma NTC ISO 9001:2015. Se reemplaza en todo el documento incluyendo el título, el término "productos o servicios no conformes" por "salidas no conformes".

ANEXOS
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES FORMACIÓN

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
No publicación o entrega del programa de las asignaturas.	Entrega de los programas de las asignaturas en la Dirección de la Unidad Académica por parte de los profesores antes de iniciar las clases.	El Director de la Unidad Académica debe solicitar al profesor la elaboración y publicación del programa de la asignatura que va a ofrecer (página web, cartelera, etc.).
		Sensibilización a los profesores que incumplieron la planeación para evitar que esta situación se repita.
No programación en el período académico de las asignaturas obligatorias de un plan de estudios.	Sensibilización a los Directores de las Unidades Académicas sobre la importancia de la programación de las asignaturas obligatorias del PEP en los tiempos previstos en el calendario.	El Director de Admisiones y Registro Académico informa a la Unidades Académicas las asignaturas no programadas.
		La Unidad Académica debe programar o justificar la no programación de las asignaturas.
No disponibilidad de recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las asignaturas.	Programación de las asignaturas.	Reparación/concesión: El tratamiento depende del recurso con el cual se tuvo el inconveniente, se estudia la necesidad y se informa a las dependencias responsables para dar respuesta.
	Planeación de matrícula.	
Equivocaciones en la información registrada o inconvenientes con la ejecución de las actividades en los plazos establecidos por la UIS para la presentación del examen SABER-PRO.	Los detalles del proceso son publicados en la página web de los estudiantes y durante el proceso se brinda asesoría a las personas que lo requieran.	Para equivocaciones en el registro de la información en el sistema dentro del período de registro establecido por ésta Institución, se debe ingresar al sistema y realizar la corrección de la información.
		En el caso que el sistema del ICFES no lo permita, la Vicerrectoría Académica enviará el reporte por escrito al ICFES, solicitando el cambio en la información.
	Capacitación periódica a los encargados del proceso en las unidades académicas.	Para inconvenientes con la ejecución de las actividades en los plazos establecidos, se debe dar el acompañamiento necesario para solucionarlos, antes de finalizar el período de registro dado por ICFES.



ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES INVESTIGACIÓN

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Publicación de información errónea en el portafolio de programas de apoyo para Investigación y Extensión.	Revisión y socialización con el equipo de la VIE.	Reproceso
El incumplimiento parcial o total de los contratos o convenios para desarrollo de proyectos de Investigación y Extensión.	Revisión de los informes parciales y finales antes de ser enviados al ente financiador.	Concesión
La ejecución de los recursos sin contar con la aprobación del ente financiador.	Revisión del presupuesto aprobado previo a la compra o servicio a contratar.	Reparación/ Concesión



ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES EXTENSIÓN

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Publicación de información errónea en el portafolio de programas de apoyo para Investigación y Extensión.	Revisión y socialización con el equipo de la VIE.	Reproceso
El incumplimiento parcial o total de los contratos o convenios para desarrollo de proyectos de Investigación y Extensión.	Revisión de los informes parciales y finales antes de ser enviados al ente financiador.	Concesión
La ejecución de los recursos sin contar con la aprobación del ente financiador.	Revisión del presupuesto aprobado previo a la compra o servicio a contratar.	Reparación/ Concesión



ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES EXTENSIÓN-SUBPROCESO CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Incumplimiento en el desarrollo de un convenio con una entidad externa.	- Se realiza memorando al estudiante - Se estudia la causa por la cual el estudiante incumple en el desarrollo del convenio. - Se decide si el estudiante continua en el convenio o se reasigna a otra entidad.	Reproceso/Concesión/Desecharlo
Incumplimiento de una cita o reunión con el beneficiario.	- Se realiza memorando al estudiante - Se analiza las consecuencias de dicho incumplimiento por parte del asesor del área correspondiente y se tiene en cuenta para la evaluación. - El asesor del área formula las instrucciones sobre el caso.	Reproceso/concesión
Entrega de documento(s) fuera del tiempo establecido.	- Se comunica con el estudiante para indagar la situación, se realiza el memorando. - Aspecto que se tiene en cuenta para la evaluación correspondiente.	Reproceso/Concesión
No acompañamiento en la realización de una audiencia de conciliación o trámite.	- Se envía comunicación al estudiante realizando el llamado de atención. - Aspecto que se tiene en cuenta para la evaluación correspondiente. - Se presenta excusa por parte del estudiante ante el usuario. - Se programa nueva fecha de audiencia o se asigna a otro estudiante, dependiendo de la situación.	Reproceso/Concesión/Desecharlo/P ermiso de Desviación



ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES EXTENSIÓN-SUBPROCESO INSTITUTO DE LENGUAS

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Inconsistencias en la matrícula	Ajustes en el Sistema Académico para minimizar error humano	Reproceso
Incumplimiento en las competencias metodológicas con más del 40%	Formato FEX-IL.04 Ítem I: Competencia Metodológica	Corrección
Incumplimiento del 20% del mantenimiento preventivo de equipos	Revisión y seguimiento al cronograma del mantenimiento preventivo	Reproceso



ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES PUBLICACIONES

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Plancha con imagen corrida	Realizar las actividades de acuerdo al manual de la procesadora	Reproceso
Falta de imágenes o textos en plancha	Revisión archivo digital	Reproceso
Plancha sin líneas guías de corte o registro	Revisión archivo digital	Reproceso
Separación de color incorrecta	Revisión del diseño	Reproceso
Reservas de color en plancha	Revisión del diseño	Reproceso
Pinza incorrecta	Revisión del montaje del diseño en plancha	Reproceso
Plancha con tamaño de la imagen incorrecto	Revisión del diseño	Reproceso
Plancha o máster pelado o rayado	Cuidados en la manipulación de la materia prima	Reproceso
Plancha o máster doblado	Cuidados en la manipulación de la materia prima	Reproceso
Plancha velada	Cuidado con el manejo de luces	Reproceso
Montaje del diseño incorrecto	Revisión archivo digital	Reproceso
Hojas manchadas	Revisión constante al imprimir	Reproceso
Hojas repisadas	Manejo adecuado del polvo antirrepinte	Reproceso
Ojos de pescado	Mantenimiento preventivo de la máquina	Concesión
Hojas repetidas	Revisión de planchas y machotes	Reparación/Corrección
Hojas en blanco	Preparación y ajuste de la máquina	Reparación/Corrección
Retiro incorrecto	Revisión de montajes al imprimir	Reproceso

ANEXOS
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES PUBLICACIONES

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Variación de color	Revisión parámetros densitométricos	Concesión / Reproceso
Registro incorrecto	Verificar impresión y hacer monitoreo constante	Reproceso
Impresión en color no acordado	Verificar OP y consultar	Concesión / Reproceso
Mal grafado	Verificar adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reproceso
Mal numerado	Constante verificación	Reproceso
Mal compaginado	Constante verificación y concentración	Reparación/Corrección
Mal plegado	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reparación/Corrección
Mal refilado	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reparación/Corrección
Producto mal pegado	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reparación/Corrección
Producto con hojas sueltas	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reparación/Corrección
Mal encuadernado en máquina	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reparación/Corrección
Errores de plastificado	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reproceso
No se incluyeron hojas dentro del empastado	Verificar OP y machote	Reproceso
Mal argollado	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reproceso
Mal cosido	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reproceso
Mal perforado	Verificar la adecuada operación de la máquina y las indicaciones de la OP	Reproceso



ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Errores en la programación de tiempos y actividades establecidas dentro del calendario académico.	Revisión del calendario por parte del Director de Admisiones y Registro Académico, previo a la revisión del consejo académico.	Concesión / Reproceso
Errores en el contenido de los certificados generados.	Revisión del contenido de los certificados generados, confrontando la información con la historia académica en físico.	Corrección de la información en el sistema académico, para la generación del nuevo certificado y anulación del certificado incorrecto.
Documentos archivados en la historia académica de forma incorrecta.	Verificación de los documentos que se encuentra en las historias académicas, previamente al préstamo de las mismas.	Reproceso: · Se realiza la ubicación del documento identificado en la historia Académica correcta. · En caso de que falte algún documento de la historia académica, se deberá realizar la búsqueda pertinente en el archivo académico



ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES GESTIÓN DOCUMENTAL

SUBPROCESO	SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Gestión de Correspondencia	Ausencia de firma y/o cargo en las Comunicaciones Oficiales al momento de realizar la radicación.	- Dar a conocer a los usuarios externos e internos, los requisitos para radicar las comunicaciones oficiales. - Procedimiento de Correspondencia Despachada y Recibida. - Revisión de la comunicación oficial antes de ser radicada por parte del encargado de la Ventanilla.	Reproceso
	Comunicaciones oficiales para radicar con fecha anterior a la fecha de radicación	- Por ser una radicación diaria, se debe respetar el orden de llegada de las comunicaciones y no se puede radicar con fecha anterior al día de radicación, según los lineamientos del Acuerdo N° 060 de 2001 Archivo General de la Nación. - Revisión de las comunicaciones oficiales radicadas antes de ser almacenada en el Docuware.	Reproceso
Gestión Archivística	Incorrecto registro en el Inventario Documental de las Transferencias Primarias al Archivo Central	Revisar el diligenciamiento del FUID(Formato Único de Inventario Documental) donde se relaciona las series y subseries documentales y el número de caja que se registro en el momento de la Transferencia Primaria.	Reparación/Corrección



PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES BIENESTAR ESTUDIANTIL

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Incumplimiento por parte de los proveedores en la calidad de insumos y productos y en la entrega de pedidos, para los servicios ofertados en la División de Bienestar Universitario.	- Realizar una revisión exhaustiva de los productos entregados por los proveedores a la DBU, usando los formatos documentados para cada tipo de insumo recibido (medicamentos, comestibles, etc.) - Dar cumplimiento a los protocolos establecidos en la División - Gestión del formato No conformidades en la Recepción de Insumos de la Sección Comedores y Cafetería - FBE47	Desecharlo
Incumplimiento en la entrega oportuna de un producto o servicio por falencias atribuibles a los proveedores	- Aplicar lo definido en el estatuto de contratación de la Universidad para la contratación y evaluación de proveedores, así como para la ejecución de contratos - Reforzar la labor que realizan los supervisores de contratos de la División, en aras de garantizar que los proveedores entreguen productos y servicios de excelente calidad y en los tiempos requeridos	Permiso de Desviación Reparación/Corrección
Modificación de las minutas ofrecidas sin información oportuna a los clientes	Comunicar oportunamente a los clientes de los servicios de alimentación los cambios en los menús	Concesión
Incumplimiento en el pago de facturas a proveedores	Fortalecer la supervisión de contratos y llevar un control ordenado de las facturas que ingresan a la DBU	Concesión
Equipos o maquinaria en mal estado o inadecuados	Cumplir con el plan de mantenimiento anual y gestionar la reparación de los equipos a través del sistema de información de la División de Mantenimiento Tecnológico	Permiso de Desviación
Fallas en los sistemas de información	- Reporte inmediato a la División de Servicios de Información o proveedor externo de las no conformidades de los sistemas - Solicitudes de reparación, actualización y mantenimiento - Uso de mecanismos alternos como Excel o papel para cumplir con lo requerido	Permiso de Desviación

ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES BIENESTAR ESTUDIANTIL

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Disponibilidad insuficiente de personal para la prestación de los programas y servicios	Solicitar la totalidad de la planta de personal para el desarrollo de las actividades y efectuar rotación y reemplazo de personal por incapacidad	Concesión
Modificación de las minutas planeadas en el Subproceso de Atención Socioeconómica	- Solicitud de insumos a los proveedores en los tiempos establecidos - Elaboración de pre-alistamientos acorde con los requerimientos de la minuta - Mantenimiento anual preventivo y correctivo de la Maquinaria	Concesión
Incumplimiento en las condiciones de inocuidad de los insumos y productos de los servicios ofertados en la División de Bienestar Universitario (productos vencidos, productos adulterados, elementos extraños en los alimentos, productos en mal estado sanitario)	- Cumplimiento del Programa de Almacenamiento Seguro - Supervisión directa de los insumos y productos terminados - Capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura al personal operativo y administrativo de la Sección Comedores y Cafetería	Desecharlo
Ausencia de personal de Caja que es reemplazado por personal operativo de cocina	Capacitación a personal operativo de cocina para función de reemplazo en caja orientado a servicio al cliente y procesos de facturación.	Reparación/ Corrección
Registro de la historia clínica de atención a un paciente que no corresponde	Aplicar protocolo de identificación de los pacientes	Reproceso
No oportunidad entrega de medicamentos	Tener actualizado el vademecum e inventario de farmacia, para evitar agotados	Reparación/ Corrección
No cumplimiento de la agenda asistencial	Reasignación de pacientes en caso de incapacidad o calamidad domestica	Reproceso

Nota: El tratamiento a las SNC de la Sección de Servicios Integrales de Salud y Desarrollo Psicosocial -SSISDS se realizará en los formatos FBE.112 y FBE.116, con el fin de seguir los lineamientos de las entidades prestadoras de servicios de salud.



ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES CONTRATACIÓN

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Errores o inconsistencias en las minutas de los contratos realizados por la División de Contratación	Revisión detallada de los contratos y documentos por parte del Jefe de la División de Contratación y devolución con las observaciones para corrección.	Reproceso
Demora en rendición de los documentos precontractuales y contractuales en la plataforma siaobserva	Seguimiento semanal del equipo de gestión transparente en el cargue de los documentos precontractuales y contractuales en la plataforma nueva versiones. El envío automático de alertas a los correos electrónicos de los ordenadores del gasto.	Reproceso
Error en el cargue de información de los documentos contractuales y post contractuales en la plataforma nuevas versiones	Revisión de los documentos cargados a la plataforma nuevas versiones, por parte del equipo de trabajo de Gestión Transparente.	Reproceso



PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

ANEXOS

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES PROCESO UISALUD

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
Asignación de cita errada por agenda mal grabada o error en la asignación del médico	- Comunicar oportunamente las modificaciones en las agendas al personal de asignación de citas - Comunicar oportunamente la situación presentada e informar la nueva asignación de cita.	Concesión
Ausencia de disponibilidad de agenda para asignación de cita	Relación de usuarios pendiente por disponibilidad de cita usuario. Verificar el listado de usuarios pendientes y asignar la cita una vez queda disponible la agenda e informar al usuario.	Concesión
Asignación de citas con información desactualizada (Datos de dirección y teléfono del usuario)	Verificar que los datos del usuario en el modulo de citas se encuentran actualizados al momento de la asignación de la cita	Reproceso
No cumplimiento de la agenda de citas por parte del Médico o Profesional asignado.	Reporte inmediato de la novedad al Coordinador de Salud	Reproceso
Los códigos y nombres de procedimiento en las autorizaciones no corresponden al código y nombres del prestador	Actualización con el prestador de los códigos y nombres de los procedimientos.	Reproceso
Error en el Registro en la Historia Clínica del paciente.	Verifica datos de identificación del Paciente por parte del funcionario de Historias clínicas o Jefe de Enfermería.	Reproceso
Entrega de medicamentos en dirección errada	- Verificación de datos en base de datos consolidada - Confirmar dirección con el usuario mediante llamada	Reproceso