

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para que se identifique y se controle la salida no conforme para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la salida no conforme y termina con la verificación de la conformidad con los requisitos una vez corregida la salida no conforme. Este documento aplica para los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1. SALIDA NO CONFORME: Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

3.2. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

3.3. REGISTRO: Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso del sistema de calidad para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de resultados planificados.

3.4. RECLAMO: Situación de un derecho insatisfecho que la comunidad académica pone en conocimiento a la Institución por la prestación de un servicio.

3.5. SERVICIO/PRODUCTO: Resultado de un proceso.

3.6. TIPO DE TRATAMIENTO O CORRECCIÓN:

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación).
- **Reclasificación:** variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- **Concesión:** autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA 1 Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

- **Permiso de desviación:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

NOTA.1 Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un penado de tiempo limitado, y para un uso específico.

- **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
NOTA 1. El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.
- **Reparación:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Desecho:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso previsto ejemplo Reciclaje, destrucción

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- 4.1.** La salida no conforme en UNINAVARRA es aquella que se acordó previamente con el usuario (estudiantes) y no satisface los requisitos establecidos.
- 4.2.** Durante la prestación del servicio, se evidencia que no es conforme con los procedimientos establecidos.
- 4.3.** Todo Colaborador de UNINAVARRA podrá detectar una salida no conforme asociado a los procesos misionales.
- 4.4.** El servicio no conforme será identificado en aquellos procesos que están relacionados directamente con la prestación del servicio al usuario.
- 4.5.** Todos los líderes de los procesos deberán informar a la coordinación de calidad las acciones realizadas frente a la salida no conforme.
- 4.6.** Es responsabilidad de los líderes de proceso, junto con sus equipos de trabajo ejecutar planes de acción a las salidas no conformes.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|-----|---|-------------------|--------------------------------|--|
| 1 | Identificar y registrar la salida no conforme | Líder del proceso | AC-FO-09 Salida No conforme | Se identifica la salida no conforme antes, durante o después de la prestación del servicio, (ver anexo de Control de la salida no conforme) y se registra en el formato AC-FO-09 SALIDA NO CONFORME. |

| | | | |
|--|---|----------------|-------------|
|  | PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME | Código | AC-PR-08 |
| | | Versión | 04 |
| | | Fecha | 20-MAY-2018 |
| | | Página | 3 de 4 |

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|-----|---|--|--------------------------------|--|
| | | | | <p>Nota: UNINAVARRA debe propender y asegurar que la salida no conforme se identifique antes de su entrega, en aras de garantizar la conformidad con los requisitos</p> |
| 2 | Definir el tratamiento a seguir | Líder del proceso | AC-FO-09 Salida No conforme | <p>El líder de proceso en conjunto con los colaboradores involucrados, analiza y toma las acciones pertinentes, asignando responsable y fecha. El tratamiento debe realizarse de acuerdo con el anexo Matriz Salida no conforme.</p> <p>Nota: En caso de que la salida no conforme sea repetitiva (más de 3 casos), su impacto (consecuencias) entorpezca el cumplimiento del objetivo del proceso y/o misión de UNINAVARRA o traumatice el normal desarrollo de las actividades del proceso, se implementará una acción correctiva (Ver AC-PR-06 Procedimiento de acciones de Mejora y/o correctivas) y plantear actividades que impidan la ocurrencia del hallazgo, de lo contrario se implementara una corrección.</p> <p>Nota: una salida no conforme será entregada al usuario bajo previo consentimiento y autorización de este y/o líder del proceso.</p> |
| 3 | Revisar avances y resultados del tratamiento | Líder de Proceso Coordinador de Calidad | AC-FO-09 Salida No conforme | De acuerdo con las fechas establecidas para el cierre de las acciones de tratamiento de la salida no conforme identificada, se hace seguimiento con el fin de evidenciar el cumplimiento de lo allí registrado. |
| 4 | Verificar resultados | Líder de Proceso Coordinador de Calidad | AC-FO-09 Salida No conforme | Verificar los resultados de las acciones realizadas y registrar si la acción fue eficaz. |
| 5 | ¿Los resultados fueron eficaces? | Líder de Proceso Coordinador de Calidad | AC-FO-09 Salida No conforme | Si la respuesta es afirmativa continuar con la actividad No.6 de lo contrario pasar a la actividad no. 2 |
| 6 | Realizar el cierre del tratamiento de la salida no conforme | Líder de Proceso Coordinador de Calidad | AC-FO-09 Salida No conforme | Una vez se demuestra que el tratamiento es eficaz, se hace el cierre de la salida no conforme dejando evidencia en el formato AC-FO-09 Salida No conforme. |

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|--------------|----------------|---|
| 2015-NOV -17 | 01 | Documento inicial. |
| 2016-ENE-15 | 02 | <ul style="list-style-type: none"> • Se agrega el control de cambios de este documento. • Se mejora lo establecido en la tabla del numeral 3.8. • Se agrega la actividad No. 8 y 9 del numeral 5. |
| 2017-DIC-15 | 03 | <ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el nombre y descripción de las actividades del documento teniendo en cuenta los Requisitos de la norma ISO 9001:2015. |
| 2018-MAY-20 | 04 | <ul style="list-style-type: none"> • Se agrega en el alcance la aplicación del procedimiento para los procesos Misionales. • Se agregan otras definiciones. • Se agregan las consideraciones generales |

| ELABORÓ | | REVISÓ | | APROBÓ | |
|----------------|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|----------------|
| Nombre | Shirly Marcela Ardila | Nombre | Shirly Marcela Ardila | Nombre | Sandra Navarro |
| Cargo | Coordinadora de Calidad | Cargo | Coordinadora de Calidad | Cargo | Rectora |