	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 1 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

REV	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	DESCRIPCIÓN
0	13-11-2008	Ing. César Valeta López Arq. Mónica Gutiérrez Adm. Edson Barrios	C.C.I. y C	VERSIÓN ORIGINAL
1	06-09-2010	Funcionario Oficina de Gestión de Calidad	Jefe Oficina de Gestión de Calidad	Ajuste al alcance, a las acciones y métodos.
2	11/10/2012	Funcionario Oficina de Gestión de Calidad	Jefe Oficina de Gestión de Calidad	Ajustes en el flujograma del procedimiento t el ítem de control de registros.
3	14/12/2017	Funcionarios Oficina de Planeación	Jefe Oficina de Planeación	Ajustes en los numerales 3 de Responsabilidad, 5.2, 5.4, 5.6 6, 7 y 8 del procedimiento.
4	11/07/2018	Funcionarios Oficina de Planeación	Jefe Oficina de Planeación	Ajustes en el nombre del procedimiento y texto en general por cambio de la versión de la NTC ISO 9001:2015



	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 2 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDAD	3
3.1. JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN	3
3.3. FUNCIONARIOS DE TODA LA UNIVERSIDAD	3
4. DEFINICIONES Y TERMINOS	3
5. ACCIONES Y MÉTODOS	7
6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	13
7. NORMATIVIDAD.....	14
8. CONTROL DE REGISTROS.....	14

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PRO – GC – 003	PÁGINA: 3 DE 14
		FECHA: 11/07/2018

1. OBJETIVO

Proporcionar instrucciones para el control de las salidas no conformes que muestren un estado de no conformidad acorde a los requisitos, los cuales se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional y, además, proponer las actividades necesarias para minimizar el impacto que puedan causar éstas en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Sucre.

2. ALCANCE

Aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Sucre, desde la identificación de la no conformidad hasta su solución, seguimiento y cierre.

3. RESPONSABILIDAD

3.1. JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN

Es el responsable de que el procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

3.2. LÍDERES DE PROCESOS

Son los responsables de la identificación y control de las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada y, cuando se presenten éstas, tomar las acciones para su corrección, control y el respectivo reporte de las salidas no conformes al proceso de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.

3.3. FUNCIONARIOS DE TODA LA UNIVERSIDAD


Son los encargados de generar un reporte de Salidas No Conformes en el momento que se detecten y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios que no cumplan con alguna de las características especificadas, para su uso, proceso o entrega.

4. DEFINICIONES Y TERMINOS

ACCIÓN CORRECTIVA. Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir.

ACCIÓN PREVENTIVA. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

CLIENTE. Organización, entidad, persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto y/o servicio. El término cliente incluye a los destinatarios, usuario o beneficiarios. El Cliente puede ser interno o externo.

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 4 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

CONCESIÓN. Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. 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.

CONTRATO. Todos los tipos de acuerdo con los clientes, incluso los implícitos, desde la matrícula del estudiante para un curso o módulo, hasta los acuerdos negociados de formación específica para un cliente.

CORRECCION. Acción para eliminar una no conformidad o problema detectado. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso, una reclasificación o un desecho.

CORTESIA. Respeto y trato amistoso del personal.

DESECHO. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Ejemplo: Reciclaje, destrucción.

DISEÑO. Definición de especificaciones de formación educativas; diseño de programas de curso y currículos; especificación del contenido del material educativo/formativo; diseño de instrumentos de examen y evaluación para estudiantes.

FALLA INTERNA. Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos. Estas fallas se detectan por la interacción de los procesos a nivel interno y no están relacionadas con prestación de servicios no conformes.

LIBERACION. Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso o el proceso siguiente.


NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, especificaciones, reglamentos u otros documentos usados en los procesos de la Universidad. También se contempla como una no conformidad la ausencia o desviación de uno o varios elementos del Sistema, en relación con los requisitos especificados por las normas y los procedimientos de la Universidad de Sucre y que afecta de manera importante el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Sucre.

PARTE INTERESADA. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

PARTES INTERESADAS EXTERNAS DE LA UNIVERSIDAD:

a. ENTIDADES PUBLICAS:


- Poder Legislativo: Congreso de la Republica
- Poder Ejecutivo:
 - ✓ Ministerio de Educación Nacional
 - ✓ El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 5 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

- ✓ Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Contaduría General de la Nación
- ✓ DIAN
- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
- ✓ Dirección Nacional de Derechos de Autor
- Entes Territoriales:
 - ✓ Alcaldía de Sincelejo
 - ✓ Gobernación de Sucre
 - ✓ Asamblea Departamental de Sucre
- b. ENTIDADES PRIVADAS
 - ✓ Empresas
 - ✓ Gremios
 - ✓ Fundaciones
- c. ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES
- d. ORGANIZACIONES SOCIALES
 - ✓ Organizaciones Comunitarias
 - ✓ Asociaciones
 - ✓ Sector solidario
- e. ORGANISMOS DE CONTROL
 - ✓ Contraloría General del Departamento de Sucre
- f. PERSONAS NATURALES:
 - ✓ Estudiantes
 - ✓ Egresados
 - ✓ Padres de Familia
 - ✓ Estudiantes de básica y media
 - ✓ Comunidad
- g. PROVEEDORES
 - ✓ Contratistas
 - ✓ Entes de Acreditación y Certificación

PARTES INTERESADAS INTERNAS DE LA UNIVERSIDAD:

- a. FUNCIONARIOS:
 - ✓ Docentes (De planta, Tiempo Completo y Medio Tiempo) y Catedráticos
 - ✓ Servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de la Universidad de Sucre
- b. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD UNISUCRE
 - Procesos Estratégicos
 - ✓ Proceso de Gestión de Alta Dirección
 - ✓ Proceso de Planeación Institucional
 - ✓ Proceso de Gestión de Aseguramiento de la Calidad
 - Procesos Misionales
 - ✓ Proceso de Formación

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 6 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

- ✓ Proceso de Investigación
- ✓ Proceso de Extensión y Proyección Social
- Procesos de Apoyo
 - ✓ Proceso de Comunicación Institucional
 - ✓ Proceso de Gestión Administrativa y Financiera
 - ✓ Proceso de Gestión Bienes y Servicios
 - ✓ Proceso de Gestión Jurídica
 - ✓ Proceso de Gestión Disciplinaria
 - ✓ Proceso de Gestión de Tecnología e Informática
 - ✓ Proceso de Gestión del Talento Humano
 - ✓ Proceso de Gestión de Bienestar
- Proceso de Evaluación
 - ✓ Proceso de Gestión del Control

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 producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso especificado.

PRODUCTO. Curso o programas educativos o formativos (de pregrado, postgrados o de educación continua (Diplomados, Seminarios, cursos libres, etc.)) ofrecidos por la Universidad, incluyendo los productos asociados, los instrumentos y los servicios. Informes finales de investigación, Artículos científicos publicados en revistas indexadas, Revistas Científicas, Libros y Patentes. Servicios de ensayos de laboratorios. Servicios asistenciales en el área de la salud: medicina, fonoaudiología, enfermería, odontología, nutrición, salud ocupacional y psicología, análisis clínicos y bacteriológicos.


REQUISITO. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ISO 9000:2015).

REPROCESO. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

REPARACIÓN. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

RECLASIFICACIÓN. Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.

SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME. Tipo de no conformidad en la que el servicio o producto no cumple con los requisitos establecidos.

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 7 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

5. ACCIONES Y MÉTODOS

5.1. GENERALIDADES

Una No Conformidad es la desviación o el incumplimiento de cualquiera de los requisitos especificados o hechos concretos que por su importancia pueda(n) comprometer el cumplimiento de la misión de cualquier proceso y que pueda afectar a los clientes. Un producto o servicio no conforme puede presentarse antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, y puede ser detectado por un cliente interno o externo.

La Universidad de Sucre se permite dar prioridad al tratamiento de las situaciones que afecten la calidad del servicio (Salidas No Conformes), a aquellos productos o servicios que tengan impacto sobre el cliente externo, tal es el caso de los procesos de Formación, Extensión y Proyección Social, Investigación (para estos procesos misionales se contempla las acciones de las dependencias que interactúan como son: la Biblioteca, el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico, el Centro de Laboratorios, el Centro de Lenguas Extranjeras, Centro de Diagnóstico Médico y la Oficina de Postgrados, Educación Continuada y Relaciones Internacionales) y el proceso de Gestión de Bienestar. La salida no conforme puede detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final del proceso dependiendo de la naturaleza del mismo.


Los mecanismos o fuentes establecidas para detectar una Salida No Conforme son:

- Verificación por parte del Vicerrector Académico, Decano, Jefe de Departamento o Coordinador de programa de la actividad diaria de la impartición del programa de estudio, conforme a los controles de los servicios que prestan o durante la administración del riesgo o del resultado de la medición de sus indicadores.
- Verificación por parte del Director de Centro, Jefe de División u Oficina o sección durante la actividad diaria del(los) servicio(s) que presta(n) o durante la administración del riesgo o del resultado de la medición de sus indicadores.
- Encuestas de satisfacción.
- Quejas y reclamos del cliente.
- Incumplimiento de objetivos trazados en los planes de mejora.
- Auditorías internas programadas anualmente, de acuerdo al procedimiento **PRO-GC-002** dirigido a cada una de las áreas involucradas en el proceso del Gestión de Aseguramiento de la Calidad.
- Evaluación del desempeño docente a través de encuestas aplicadas a los alumnos, evaluación del Jefe de Departamento o Coordinador de Carrera y Evaluación de Par académico, de acuerdo al procedimiento **PRO-FO-015**.

5.1.1 Hallazgos en procesos.

El hallazgo puede ser levantado por personal directivo, administrativo, docente y asistencial. Para el **Proceso de Formación** se identificarán como salidas no conformes, entre otras, las siguientes:

- Competencia inadecuada o incompleta del docente.

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 8 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018


- Retrasos o faltas de un profesor a las clases.
- Metodología inadecuada en el desarrollo de la asignatura, módulo o curso ofrecido,
- Materiales didácticos no adecuados,
- Incumplimiento del desarrollo programático y/o evaluativo de la asignatura, módulo o curso,
- Incumplimiento de prácticas académicas,
- Locales inadecuados, (por ejemplo, salones, laboratorios, bibliotecas),
- Sillas universitarias en mal estado o insuficientes,
- Mobiliario de biblioteca en mal estado o insuficientes,
- Resultado de la evaluación del docente deficiente,
- Contenido(s) o tema(s) no pertinente(s) en la asignatura, módulo o curso ofrecido,
- Práctica académica irrelevante,
- Equipos de laboratorios, sistemas de cómputo y de audiovisuales en mal estado,
- Libros u otros materiales didácticos defectuosos,
- Materiales de demostración o simulación defectuosos,
- Aprovisionamiento de material inadecuado, fallido o fuera de plazo,
- Ausencia y/o no disponibilidad de Software para el desarrollo de actividades de formación,
- Deficiencia en la prestación del servicio de la plataforma académica,
- Deficiencia o ausencia en el catálogo en línea de biblioteca,
- Trato inadecuado por parte del docente o personal del proceso,
- Falta de cortesía por parte del docente o personal del proceso.

Para el **Proceso de Investigación** se identificarán como salidas no conformes, entre otras, las siguientes:

- Retraso en la entrega de Informes finales de investigación,
- No publicación de las investigaciones como artículos científicos en revistas indexadas,
- No publicación de Libros cuando este es el fin de una investigación y
- No obtención de Patentes cuando es el objetivo de una investigación

Para el **Proceso de Extensión y Proyección Social** se contemplarán como salidas no conformes, entre otras las siguientes:

- Retrasos o faltas de un profesor a las clases en un Diplomado, Seminarios, cursos libres, etc.
- Metodología inadecuada en el desarrollo de los módulos previstos.
- Materiales didácticos no adecuados,
- Informe de resultados de ensayos de laboratorios errados,
- No entrega de ensayos de laboratorios en el tiempo previsto,
- No entrega, en el tiempo previsto, los resultados de exámenes de diagnóstico,
- No atención de paciente en el tiempo de la cita prevista,
- Entrega de resultados diagnóstico errado,
- Entrega equivocada de informe de examen diagnóstico,
- Acción insegura de bioseguridad,
- Falla en barreras de seguridad en áreas de servicios médicos,
- Falta de cortesía por parte del docente o personal del proceso.

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 9 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

Para el **Proceso de Gestión de Bienestar** se contemplarán como salidas no conformes, entre otras, las siguientes:

- Servicio de restaurante y/o cafetería deficiente,
- Falta de elementos deportivos y/o culturales para prácticas y representaciones oficiales,
- Inadecuados locales para ensayos y presentaciones culturales y deportivas,
- Falta de cortesía por parte del instructor o personal del proceso,
- Incumplimiento en programa(s) de bienestar universitario.

Para el caso de las compras (**Proceso Gestión de Bienes y Servicios**) se identificarán como salidas no conformes:

- Recepción de la compra(s) que no cumpla(n) con las especificaciones dadas en la solicitud del usuario
- Resultado de la evaluación y reevaluación de los proveedores no adecuada.

Para cualquier Proceso se identificará como salida no conforme:

- Instrucciones suministradas inadecuadas, incompletas o inexistentes,
- Condiciones de material, documento o elemento de almacenamiento inadecuado,
- Falta de cortesía por parte del personal del proceso,
- Incumplimiento del manual de funciones y competencias.

5.2. ACCIONES INMEDIATAS


En cuanto se presenta o detecte la presencia u ocurrencia de una salida no conforme, el servidor público que la detecta debe tratar de reparar inmediatamente el error si es posible.

No obstante, el servidor público que detecta la no conformidad, debe iniciar inmediatamente el registro del Salida No Conforme (fecha, descripción, tratamiento/solución dada y evidencia de la solución dada) en el **Formato Control de las Salidas No Conformes FOR-GC-050**, para tomar las acciones necesarias y prevenir que vuelvan a ocurrir en un futuro. En aquellos casos en que se concluya que la situación no requiere medida correctiva, la decisión será igualmente documentada con las justificaciones pertinentes.

El registro del control de las salidas no conformes se debe diligenciar diariamente (**FOR-GC-050**) y se reportarán semestral las estadísticas y análisis correspondientes al proceso Gestión de Aseguramiento de la Calidad para ser presentados al Comité Coordinador de Control Interno y de Gestión de la Calidad – CCClyGC.

Las medidas correctivas (corrección o acciones correctivas) o preventivas (acciones preventivas) serán comunicadas a los responsables de su implantación.

Los líderes de proceso pueden autorizar el uso, liberación o aceptación bajo **concesión** del producto o servicio no conforme. La concesión debe ser registrada por el Líder de proceso mediante un oficio, incluso cuando sea autorizada por el cliente. En caso requerido, el Líder de proceso puede delegar la autoridad para este inciso indicando al responsable.

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 10 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

Los líderes de proceso deben tomar acciones para impedir el uso del producto o servicio no conforme, estas disposiciones pueden incluir la identificación y rechazo según sea posible.

El área afectada por una salida no conforme tiene la facultad de levantar una nota de incumplimiento al área responsable y esta a su vez se obliga a realizar una corrección, acción preventiva y/o correctiva inmediata para resolver el defecto o rechazo en un periodo que le indique el área afectada.

5.3. TRATAMIENTO DEL REPORTE DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

5.3.1. Situación Detectada.

Descripción de la situación detectada. La persona responsable de iniciar el llenado del Formato de **Solicitud de Corrección, Acciones Correctivas y/o Preventivas FOR-GC-001**, escribe la información completa y documenta la situación detectada o salida no conforme, describiendo claramente la desviación presentada sin dejar de indicar toda la información necesaria para el pleno entendimiento de la misma. Para ello debe usar la herramienta siguiente:

- ¿Qué? (¿Cuál es la No Conformidad? Y ¿Qué se ha observado?)
- ¿Quién? (¿Quién interviene en la No Conformidad? Y ¿Quién está antes o después de la No Conformidad?)
- ¿Dónde? (¿Dónde se manifiesta? Y ¿Dónde se origina?)


Fuente de la situación. Cómo se manifestó la No Conformidad; la cual puede ser a través de:

- Auditoría interna;
- Administración del riesgo;
- Resultado de la medición de indicadores;
- Peticiones, quejas y reclamos o de su análisis;
- Resultados de la evaluación de la satisfacción de los clientes;
- Identificación de las salidas no conformes;
- Resultados de la evaluación y reevaluación de proveedores;
- Cambios institucionales o externos que pueden afectar al SGC;
- Informes de entes de control o regulación;
- Acciones propuestas en reuniones, juntas, comités, consejos, etc.;
- Incumplimiento de objetivos trazados en los planes de mejora u
- Otra. Para esta deberá describir cual es.

Acción propuesta. La persona que reporta la No conformidad, (pudiendo ser o no la que provocó la no conformidad) debe sugerir la acción a seguir, o sea:

- Corrección,
- Acción Correctiva o
- Acción Preventiva.

Impacto de la No Conformidad. Se debe indicar qué impacta mayormente: un proceso misional, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) o un proceso estratégico, de apoyo y/o de evaluación.

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 11 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

Ocurrencia de la No Conformidad. Se debe indicar si la situación ha ocurrido muchísimas veces, con frecuencia, algunas veces, raras veces o si no había sucedido antes.

5.3.2. Análisis de Causas.

Análisis de causas con Diagrama Por qué – Por qué. Para la realización de lo anterior se deberá buscar la causa raíz y cada causa se podrá analizar a través del método de las 5 M, por lo que se agrupará la mayor parte de ellas en los siguientes supuestos:

- Máquinas (equipos o elementos),
- Mano de Obra (personal administrativo o docente),
- Métodos (Reglamentación, procedimientos, instructivos),
- Materiales (Insumos como reactivos, combustible, papelería, bolígrafos, etc.) y
- Medio Ambiente (entorno, como lugar de trabajo o el social, por ejemplo)


Priorización de Causas con Matriz de Decisión. Cada una de las causas tiene una incidencia en el proceso y gobernabilidad. Se prioriza atendiendo la incidencia (lo que impacta mayormente y su ocurrencia en dicho proceso) y por la gobernabilidad que tenga el funcionario sobre su solución. Los de mayor valor conforme el formato **FOR-GC-001** en ese orden se deben realizar.

Para efectos de tener una base de datos, a cada causa se le debe clasificar dependiendo de:

- Método no definido
- Incumplimiento de normatividad
- Falta de Entrenamiento
- Falta de Recursos económicos
- Falta de Recursos técnicos o tecnológicos
- Falta de Talento Humano
- Falta de Recursos Físicos (Instalaciones)
- Falta de suministro
- Dificultades en el clima organizacional: Trabajo en equipo
- Dificultades en el clima organizacional: responsabilidad
- Dificultades en el clima organizacional: satisfacción
- Dificultades en el clima organizacional: influencia social
- Dificultades en la gobernabilidad: eficiencia en sus acciones
- Dificultades en la gobernabilidad: transparencia
- Dificultades en la gobernabilidad: Participación de las partes interesadas
- Dificultades en la gobernabilidad: promoción de los valores
- Falta de Medición o Control
- Planeación Inadecuada
- Método inadecuado

5.4. CIERRE DEL FORMATO DE NO CONFORMIDADES U OBSERVACIONES.

Una vez realizada la disposición del producto o servicio, el Formato se entrega al proceso de Gestión de Aseguramiento de la Calidad para que defina quien verificará que se haya efectuado la disposición así

	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 12 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

como los resultados obtenidos, describiéndolos en el espacio del Formato correspondiente. Si no son satisfactorias se inicia una nueva solicitud del Formato detallando la razón en la parte de observaciones.

El responsable de la verificación, proporciona el original de los documentos al Líder del proceso de Gestión de Aseguramiento de la Calidad quien cierra el Formato, y lo archiva como registro de calidad.

5.5. ACCIONES CORRECTIVAS

Gradualmente, se toman las acciones correctivas sobre cada uno de las no conformidades detectadas, como se explica en el ***Procedimiento para las Acciones Preventivas y Correctiva PRO-GC-004***.

5.6. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En cada proceso se establecerán los controles necesarios para detección de aquellos resultados que no cumplan los requisitos especificados antes de su entrega a los clientes solicitantes.

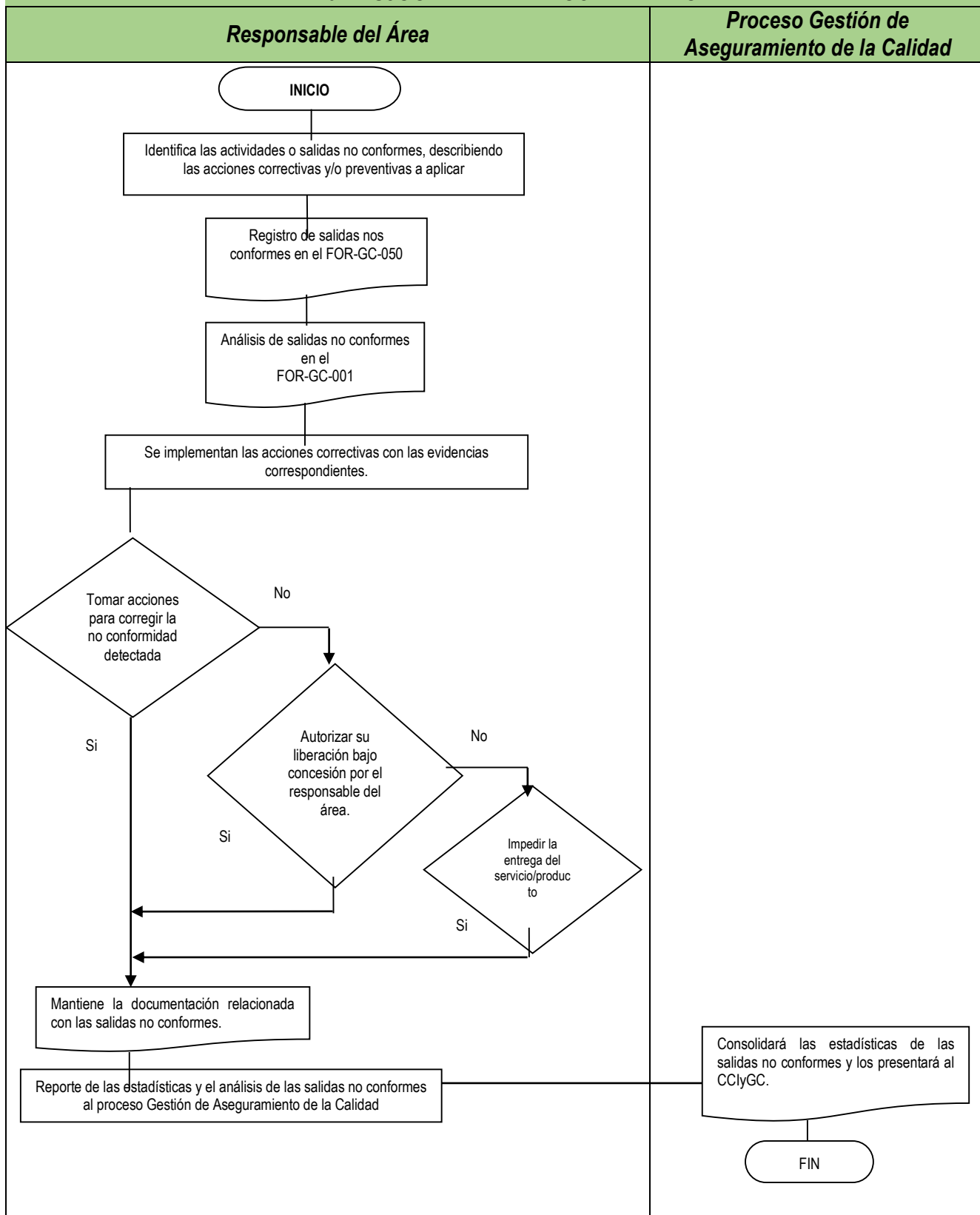
El responsable del proceso, o persona en quien este delegue, es el único que podrá autorizar la entrega de un productos/servicio no conforme. En caso de que esto se produzca, procederá al registro correspondiente especificando los motivos de su decisión.


El área afectada por un producto/servicio no conforme deberá remitir al proceso Gestión de Aseguramiento de la Calidad a través del correo electrónico calidad@unisucre.edu.co y al correo del responsable del producto/servicio no conforme. Si por alguna circunstancia no fuere posible a través de correo se realizará por escrito y lo entregará a las partes en medio físico.

El Proceso Gestión de Aseguramiento de la Calidad consolidará las estadísticas y análisis de los productos/servicios no conformes llevando un control general de los mismos, clasificándolos como abiertos hasta que se verifique que se haya realizado la corrección propuesta y el responsable del mismo presente la evidencia correspondiente.



6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	UNIVERSIDAD DE SUCRE	VERSIÓN: 4.0
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	PÁGINA: 14 DE 14
	PRO – GC – 003	FECHA: 11/07/2018

7. NORMATIVIDAD

- ISO 9000:2015
- ISO 9001:2015
- MECI:2014

8. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
FOR-GC-001	Formato de Solicitud de Corrección, Acción Correctiva y/o Preventiva	Funcionario de la Universidad, Jefe Oficina de Planeación	Clasificación : Por orden Cronológico Lugar: Disco Duro, carpeta del Sistema de Gestión de calidad Medio: Archivo P.C.	Todo el personal que lo requiera.	3 años	Archivo de Gestión Oficina de Planeación
FOR-GC-050	Formato Control Servicio no Conforme	Funcionario de la Universidad, Jefe Oficina de Planeación	Clasificación : Por orden Cronológico Lugar: Disco Duro, carpeta del Sistema de Gestión de calidad Medio: Archivo P.C.	Todo el personal que lo requiera.	3 años	Archivo de Gestión Oficina de Planeación