

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: PD-GCL-05
			VERSIÓN: 05 PÁGINA: 1 de 5
	PROCESO DE MEJORA CONTINUA		FECHA: 01/07/2022
	PROCEDIMIENTO DE SALIDA NO CONFORME		ESTADO: Vigente

1. INFORMACIÓN GENERAL

<p>Objetivo del Procedimiento</p> <p>Definir las actividades necesarias para tratar las salidas no conformes respecto a sus requisitos establecidos, para la prestación de los servicios de la Asociación.</p>
<p>Alcance</p> <p>Aplica para los servicios ofertados en los procesos misionales. Desde la identificación de la salida no conforme hasta el cierre de esta, verificando la eficacia de las acciones implementadas.</p>
<p>Definiciones</p> <p>1. Las establecidas en la norma ISO 9000:2015 e ISO 19011:2018</p> <p>2. Corrección: Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.</p> <p>3. Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios: Esta forma suele estar enfocada en producto o servicio que va de cara al cliente.</p> <p>4. Información al cliente: Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.</p> <p>5. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión: Se da un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme.</p>
<p>Condiciones Generales</p> <p>1. Las fuentes para identificar salidas no conformes son:</p> <p>Directa: Cuando un empleado detecta el incumplimiento de un requisito.</p> <p>Evaluación del servicio: Cuando el usuario lo manifiesta a través de encuestas de satisfacción.</p> <p>Revisión por la dirección: Cuando se detecta por la alta dirección y/o el Comité de Calidad.</p> <p>Auditorías: Internas o externas.</p> <p>2. Se deben reportar mensualmente las salidas no conformes.</p> <p>3. Todas las salidas no conformes deben tener un oportuno tratamiento.</p> <p>4. Las salidas no conformes son una buena práctica toda vez que evitan la ocurrencia de quejas, reclamos o riesgos. Por lo tanto, no generan una causal que afecte el desempeño de los colaboradores.</p> <p>5. Los responsables del análisis causal, del tratamiento y del cierre de la salida no conforme son los líderes de los procesos.</p> <p>6. Para realizar el análisis causal de la salida no conforme se aplicará la metodología de los 5 porqués.</p> <p>7. Las siguientes son salidas no conformes con su respectivo tratamiento y autoridad identificadas para los procesos que potencialmente podrían presentarse:</p>

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Coordinadora Administrativa	



ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES

CÓDIGO: PD-GCL-05

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 2 de 5

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

FECHA: 01/07/2022

PROCEDIMIENTO DE SALIDA NO CONFORME

ESTADO: Vigente

Proceso	Descripción de la Salida No Conforme	Tipo de tratamiento					Corrección Inmediata - Concesión	Autoridad que decide sobre el tratamiento
		Corrección	Separación o contención o devolución	Informar al Usuario	Obtención de autorización			
Interlocución con el Estado y la Sociedad	Falta de reacción oportuna frente a un proyecto de Ley de alto impacto en la educación superior	x					Si se presenta en la etapa inicial se divulga el proyecto de Ley. Consultar a la IES sobre el proyecto de Ley. Radicar la postura de las IES frente al proyecto de Ley. Dialogo directo con los ponentes del proyecto de Ley.	Secretaría general
	Asignación de un perfil sin la competencia requerida para ejercer la labor de representación ante la respectiva instancia	x					Reiniciar el proceso de selección Abrir un nuevo proceso Seleccionar al representante dentro de las personas postuladas como representantes	Secretaría general
	Falta de reacción oportuna frente a la convocatoria de la instancia solicitante	x			x		Abrir la convocatoria si no se ha aperturado Presentar ante el Consejo Directivo los postulados Comunicar a los designados y a la instancia respectiva la decisión del Consejo Directivo	Secretaría general
	Baja o no participación de los delegados ante las instancias de representación, por poca comunicación oportuna	x					Realizar comunicación por diferentes medios con los representantes	Secretaría general
Promoción de principios	Que los participantes deban suministrar información de los datos de inscripción en más de una ocasión	x			x		Contactar al participante para complementar la información necesaria de la inscripción	Coordinación Académica
	Que los eventos formativos no suplan las expectativas de los inscritos	x				x	Evaluación de cada segmento del curso, para generar las mejoras pertinentes en el siguiente módulo Se ofrece una extensión de complementación y/o aclaración del curso	Coordinación Académica
	Las personas interesadas en los eventos formativos no se enteran de la propuesta formativa a tiempo	x					Realizar el trámite para la publicación de la propuesta de formación en redes sociales y página web con ayuda de la coordinación de comunicaciones Abrir una nueva versión del evento formativo	Coordinación Académica
Integración de la Comunidad Académica Nacional e Internacional	Que quede por fuera de algunos de nuestros programas de movilidad una IES que realizó correctamente su proceso de participación	x					Incorporar a la IES en el programa de movilidad	Coordinación de Internacionalización
	Publicación del boletín de internacionalización semanal con errores en fechas, horarios u otros de las diferentes oportunidades de internacionalización	x					Envío de la corrección de la información y realizar ajuste al boletín	Coordinación de Internacionalización
	Conflicto de intereses para atender una necesidad de integración dentro de una convocatoria pública, al no hacer la debida consulta	x					Hacer la consulta con las IES y al CD	Dirección ejecutiva
	Convocatorias de gestión de proyectos que sean en alianza con IES y que estas no den respuesta a los compromisos	x					Solicitar a las IES asociadas que expliquen porque no cumplieron con el producto Ascún logró gestionar para que reciban la parte que si se desarrollo dentro de lo contratado (90%) No volver a invitar a la esas IES que incumplen Hacer seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos Reemplazar la IES que incumple Revisión de los contratos	Gestión de Proyectos
	Que las redes sean lideradas por IES no asociadas a Ascún	x					Designar a una IES asociada Firma de compromisos	Secretaría general
	Fallas en la comunicación para determinar con claridad la forma en la que deben ser entregados los productos y/o resultados de los proyectos y/o convenios	x					Realizar reunión con los delegados del proyecto y/o convenio previo a la ejecución del mismo, para dejar en claro el como se entregan los productos y/o resultados	Gestión de Proyectos
Gestión Financiera	Pago de cuentas por pagar con seguridad social falsa por contratistas o proveedores.					x	Informar al usuario o cliente y solicitar el pago de la seguridad social con soporte legal. Contabilidad verificará el pago de la planilla para proceder con el pago de la cuenta por pagar.	Coordinación Administrativa y Financiera
Direccionamiento estratégico	No hacer seguimiento permanente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas	x					Seguimiento a las respuestas de las partes interesadas Verificar las acciones implementadas	Dirección ejecutiva
	No comunicar de manera adecuada los servicios que ofrece la Asociación y que cubre la cuota de sostenimiento	x				x	Comunicar los servicios que ofrece la Asociación Realizar acercamiento con las IES Enviar reporte de participación de las IES	Secretaría general
	No enviar los informes al CD y CNR oportunamente	x					Enviar los informes Programar recordatorios para el envío del informe	Secretaría general
	Que los acuerdos del CNR, CD y resoluciones no estén actualizados en la página del microsistema	x					Enviar los acuerdos y resoluciones la SIG para su publicación Generar recordatorios de envío de acuerdos posterior a los hitos de la Asociación	Secretaría general

ELABORÓ: Daniela Alarcón González

REVISÓ: Carolina Henao

CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad

CARGO: Coordinadora Administrativa

APROBÓ: Comité de Calidad



8. Se generarán acciones correctivas a aquellas salidas no conformes que por su impacto o reiteración requieran tomar medidas que reduzcan su ocurrencia o la eliminen completamente.

9. Identificar las carpetas y los documentos, según la denominación que corresponda de acuerdo con la TRD

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio de procedimiento	N/A
1. Identificar la salida no conforme	Identificar la salida no conforme	Documentar la descripción, tratamiento, concesión si aplica, autoridad y fechas con forme lo requiere la matriz	FR-GCL-18 Matriz de identificación de salidas no conformes
2. Reportar la salida no conforme mensualmente	Líder del proceso	Los líderes de proceso deben reportar en la matriz que se encuentra en el microsistema del sistema, para que el proceso de mejora continua analice y pueda identificar oportunidades de mejora o acciones correctivas	FR-GCL-18 Matriz de identificación de salidas no conformes
3. Comunicar a los demás procesos la ocurrencia de la salida no conforme	Líder del proceso	Comunicará su tratamiento cuando más de un proceso se vea afectado	Correo electrónico
4. Aplicar el tratamiento a la salida no conforme	Líder del proceso	Se debe dejar información documentada sobre la ejecución del tratamiento	FR-GCL-18 Matriz de identificación de salidas no conformes

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Coordinadora Administrativa	



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>5. Revisar la eficacia del tratamiento.</p>	<p>Líder del proceso Asistente para el SGC</p>	<p>Describir la evidencia del tratamiento y la fecha de cierre</p>	<p>FR-GCL-18 Matriz de identificación de salidas no conformes</p>
<p>6. Presentar las tendencias de las salidas no conformes</p>	<p>Profesional para el SGC</p>	<p>El Profesional para el SGC se encargará de documentar la eficacia del indicador con su respectivo análisis.</p>	<p>Informe de la revisión por la dirección</p>
<p>FIN</p>	<p>N/A</p>	<p>Fin del procedimiento</p>	<p>N/A</p>

3.DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO
FR-GCL-18 Matriz de identificación de salidas no conformes
Informe de la revisión por la dirección

4.CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
15/07/2016	Nuevo Documento	01
09/10/2017	Se elimina el FR-GCL-10 de servicio no conforme de productos y documentos de referencia	02
23/10//2020	Actualización de la norma en el numeral 3	03
26/08/2021	Se adiciona la condición general 4.11 y 4.12	04
10/06/2022	<p>Cambio del nombre del proceso de gestión de calidad a mejora continua Cambio nombre del procedimiento de servicio a salida no conforme Cambio en el objetivo Se cambió la palabra servicio por salida no conforme en todo el documento Se elimina las fuentes de quejas y reclamos como fuente de salida no conforme Se actualizan las condiciones generales 4.1 y 4.2 Se eliminan las condiciones generales 4.4 a la 4.10 Se incluyen dos condiciones generales nuevas 4.4 y 4.5 Se deja como registro la Matriz de identificación de salidas no conforme</p>	05

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Coordinadora Administrativa	

	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE UNIVERSIDADES		CÓDIGO: PD-GCL-05	
			VERSIÓN: 05	PÁGINA: 5 de 5
	PROCESO PROMOCIÓN DE PRINCIPIOS		FECHA: 01/07/2022	
	PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE LAS PROPUESTAS FORMATIVAS CERTIFICADAS POR ASCUN		ESTADO: Vigente	

	<p>Se actualizan todos los pasos del desarrollo del procedimiento</p> <p>Se adiciona la matriz de identificación de salidas no conforme a los documentos de referencia</p> <p>Se deja como registro la Matriz de identificación de salidas no conforme</p> <p>Se actualizan todos los pasos del desarrollo del procedimiento</p> <p>Se adiciona la matriz de identificación de salidas no conformes a los documentos de referencia</p>	
--	--	--

ELABORÓ: Daniela Alarcón González	REVISÓ: Carolina Henao	APROBÓ: Comité de Calidad
CARGO: Asistente para el Sistema de Gestión de Calidad	CARGO: Coordinadora Administrativa	

Al imprimir este documento se convierte en copia no controlada del SIG y su uso es responsabilidad directa del usuario