

**SGC - VAF**

**Procedimiento de  
Control de Salidas No  
Conformes**

COPIA



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES**

Versión: 14

Página 2 de 15

SC-CER440961

## 1. PROPÓSITO

Definir los requisitos para identificar y controlar las fallas en los servicios no conformes, para prevenir su entrega o uso inadecuado, así como también las autoridades y responsabilidades relacionadas con su tratamiento, en los diferentes procesos y/o subprocesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad VAF<sup>1</sup> SGC-VAF y del Centro de Conciliación.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los procesos, subprocesos y/o actividades que han adoptado el Sistema de Gestión de la Calidad VAF y Centro de Conciliación, en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

## 3. RESPONSABLE

Todo el personal que integra los procesos y/o subprocesos del SGC-VAF y Centro de Conciliación, es responsable por la aplicación de este procedimiento; siendo la el coordinación de Calidad y la dirección del Centro de Conciliación del respectivo centro de trabajo, las responsables de llevar el control de las no conformidades y salidas no conformes del SGC-VAF y Centro de Conciliación, registradas en el módulo correspondiente del aplicativo para administración del SGC-VAF.

## 4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

Los líderes de los procesos y/o subprocesos del SGC-VAF y directores de los Centros de Conciliación, deben asegurar que las salidas no conformes con los requisitos, se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional. Las salidas no conformes pueden detectarse antes, durante o después de la entrega de un servicio. 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 Santander.
- ✓ Algún requisito establecido en el proceso/subproceso no se cumpla o se omite.
- ✓ Se materialicen riesgos identificados en las actividades de los procedimientos institucionales de los procesos y/o subprocesos del SGC-VAF.
- ✓ Existan hallazgos en las Auditorías Internas y de seguimiento.

<sup>1</sup> VAF, Vicerrectoría Administrativa y Financiera



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES**

Versión: 14

Página 3 de 15

SC-CER440961

- ✓ Incumplimiento de lo establecido por el Centro de Conciliación para las actividades antes, durante y después de la prestación de los servicios.

Los requisitos están determinados en los procedimientos establecidos en cada proceso y/o subproceso y en el Centro de Conciliación.

El Sistema de Gestión de Calidad VAF, cuenta con un aplicativo para su administración, en el cual se dispone del módulo Salidas No Conformes para facilitar el registro de la salida no conforme, tratamiento y cierre. Para el desarrollo de este procedimiento, el aplicativo para administración del SGC-VAF se denominará aplicativo.

## 4.1 DESCRIPCIÓN

### 4.1.1 Identificación de la No Conformidad o Salida No Conforme

Los líderes de los procesos y/o subprocesos y directores de los Centros de Conciliación, deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando aquellas salidas que no cumplen, con el fin de evitar su entrega final o uso no intencional por parte de los usuarios u otras partes interesadas; aplica también para los servicios no conformes detectados durante o después de la provisión de los servicios. También se deben considerar las acciones inmediatas a realizar cuando se materialice el riesgo identificado en las actividades de los procesos y/o subprocesos del SGC-VAF, indicadas en la matriz de riesgos del SGC de cada proceso y subproceso.

Para facilitar la identificación de salidas no conformes, se ha implementado el registro de Identificación de posibles salidas no conformes en una matriz para cada proceso y subproceso. El documento se estructura considerando los procedimientos de cada proceso y subproceso y Centro de Conciliación, indicando las actividades a las cuales se ha identificado la posible salida no conforme, el requisito que puede incumplirse, el tipo de tratamiento y posibles tratamientos en caso de materializarse la no conformidad.

Para determinar la corrección o correcciones a realizar, el responsable del tratamiento, debe considerar la oportunidad en la identificación, la coherencia de la corrección respecto al incumplimiento detectado y la autoridad o responsable de aprobar el tratamiento. El registro de Identificación de posibles salidas no conformes aplica cada vez que se modifiquen los procedimientos, incluyendo, modificando o eliminando actividades a las cuales se les hayan identificado posibles salidas no conformes o en cumplimiento del lineamiento de la revisión anual de la información documentada aplicable.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES*

Versión: 14

Página 4 de 15

SC-CER440961

Al identificar la salida no conforme, el líder realizará el registro de la salida no conforme en el aplicativo, por la opción **Salidas No Conformes, Gestión de salidas no conformes, Insertar, numeral 1 Identificación**. Se registra la incidencia, teniendo en cuenta que la información sin línea anaranjada es opcional, también puede adjuntarse un archivo de soporte cuando se considere aplicable. Redactar en forma clara, breve y sencilla la no conformidad. Asignar el responsable de definir el tratamiento y cierre de la salida no conforme, que corresponde al líder del proceso y subproceso para el SGC-VAF o al director del Centro de Conciliación.

#### 4.1.1.1 Plazos

El registro de la incidencia debe realizarse hasta en un plazo máximo de dos (2) días hábiles a la detección de la salida no conforme, contados a partir del día siguiente. La salida no conforme se reporta para una cantidad determinada de salidas y por un tiempo específico. La liberación del servicio depende de la validación de la conformidad del servicio con los requisitos, es decir, una vez se ha realizado la corrección de la no conformidad, cuando la salida no conforme se detecte antes de la entrega del servicio, por consiguiente, la corrección o correcciones deben realizarse en forma inmediata, sin demora injustificada.

En los casos de detección de salidas no conformes posteriormente a la provisión del servicio, la validación de la conformidad la realiza el cliente o usuario del servicio. Cuando la no conformidad se detecte en Auditorías internas o externas o cuando no sea posible la corrección, debe darse tratamiento a la no conformidad con acciones correctivas, de acuerdo al Procedimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora VAF-PR-003-UDES.

Seleccionar en cada lista desplegable, la información que aplica de acuerdo a la incidencia que se está reportando. La actualización de la información de las listas desplegables relacionadas con producto o servicio asociado, requisito que se incumple y posibles corrección o correcciones, son responsabilidad de cada proceso y subproceso y del Centro de Conciliación: la configuración de este campo se realiza con la información que los líderes indican.

#### 4.1.1.2 Responsables

- Registro de la salida no conforme y del tratamiento a realizar.

Seguidamente en el **numeral 2. Tratamiento**, se define el plan de tratamiento de la salida no conforme, registrando la corrección o correcciones a realizar. El responsable de definir el tratamiento o tratamientos de la salida no conforme es el líder del proceso y subproceso y director del Centro de Conciliación, quien



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES**

Versión: 14

Página 5 de 15

SC-CER440961

puede asignar la ejecución del tratamiento a integrantes del equipo de trabajo, sin que esto signifique el desconocimiento de su responsabilidad. Asimismo, debe indicarse la fecha límite de ejecución para cada actividad. Cuando las correcciones a aplicar sean complejas o dependan de la gestión de otros procesos o subprocesos o aprobación de autoridades competentes en la Institución, puede estimarse un plazo perentorio para su ejecución. Sin embargo, en los casos que aplique, es responsabilidad del proceso o subproceso o del Centro de Conciliación, comunicar al cliente o usuario el estado del tratamiento de la no conformidad detectada.

Se ingresa toda la información solicitada, indicando si la salida No Conforme requiere acciones de mejora, en cuyo caso, se señala la opción de Crear Oportunidad de Mejora o de Asociar una Acción de Mejora ya registrada, cuando el registro se ha realizado en forma independiente por el módulo de mejoramiento continuo. El tipo de acción a realizar para el tratamiento de la no conformidad, deberá considerar lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora VAF-PR-003-UDES. Para determinar la necesidad de acciones correctivas, se debe considerar la influencia o impacto de la salida no conforme en la prestación del servicio o la afectación al cliente u otras partes interesadas y la posible recurrencia de la no conformidad. Si se determina en la evaluación, que la salida no conforme no amerita acciones de mejora, se selecciona la opción: **No, gracias**. Cabe anotar que esta decisión debe estar debidamente justificada y soportada.

Cuando se señala la opción de crear una acción de mejora, el aplicativo muestra la opción de Abrir oportunidad de mejora y al seleccionarla, redirecciona directamente a la opción de registro de oportunidades de mejora del módulo de Mejoramiento Continuo, colocando automáticamente la descripción del hallazgo, los demás campos que aplican para el registro deben diligenciarse manualmente, de acuerdo a los requisitos.

Este registro aplica para determinar el cumplimiento de los plazos de tratamiento de la oportunidad de mejora de conformidad con lo indicado en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora VAF-PR-003-UDES en su versión vigente al momento de la ocurrencia de la salida no conforme.

En la descripción colocar en forma breve, clara y sencilla, la salida o servicio que no cumple requisitos y cuál es el requisito que se está incumpliendo. En la opción Adjuntar Archivo, se puede ingresar un archivo o una imagen con la evidencia que soporta el registro del servicio No Conforme

#### 4.1.2 Tratamiento



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES**

Versión: 14

Página 6 de 15

SC-CER440961

Se registra por la opción Modificar, paso 2 o seleccionando el botón Tratamiento. Se registra la descripción de la corrección o correcciones a realizar por la opción Plan de Tratamiento, indicando la fecha límite y asignando el responsable (si se requieren varias acciones, se utiliza la opción Agregar tratamiento). El tratamiento se debe realizar en forma inmediata si es posible, o definir un plazo perentorio para la solución en el menor tiempo posible. El líder de cada proceso y/o subproceso y director del Centro de Conciliación, debe autorizar o determinar la acción inmediata, que puede ser: corrección, separación, devolución o suspensión de productos y servicios, información al cliente, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión y registrarlo en el aplicativo por la opción Salidas No Conformes, señalando el registro y seleccionando la opción Modificar. Para determinar el tipo de corrección a aplicar se recomienda tener en cuenta, la etapa de la provisión y prestación del servicio en la cual se identifica: antes, durante o después.

Las acciones de contención se toman cuando se detectan salidas que no cumplen con lo especificado, durante o después de la provisión de los servicios, el cliente u otra parte interesada reporta la no conformidad, o por reclamos o quejas recibidos de los clientes u otras partes interesadas. La acción de contención es aquella tomada con el fin de evitar una afectación mayor al cliente. Se debe identificar el servicio no conforme y aplicar acciones de contención, mientras se analizan las causas de la no conformidad y se definen acciones para evitar la recurrencia de la salida no conforme.

#### 4.1.3 Seguimiento

Cuando se trate de salidas no conformes de los procesos y subprocesos del SGC-VAF, la Coordinación de Calidad será responsable del seguimiento y cierre de la Salida No Conforme. Si la SNC se reportó por los Centros de Conciliación de Cúcuta y Valledupar, la dirección del Centro de Conciliación de Bucaramanga, realizará el seguimiento; para SNC del Centro de Conciliación de Bucaramanga, el responsable del seguimiento estará a cargo de la Dirección del Programa de Derecho. Cada vez que se registra una Salida No conforme, el aplicativo genera automáticamente un correo, notificando al encargado de la ejecución (siempre y cuando se encuentre registrado como usuario del aplicativo) y seguimiento esta responsabilidad. El seguimiento se registra utilizando la opción Modificar, paso 3 Seguimiento o mediante el botón Seguimiento.

El responsable del tratamiento envía por correo electrónico al responsable del seguimiento la evidencia de la corrección o correcciones realizadas, indicando si ha finalizado el tratamiento o el nivel de avance de las acciones. El responsable del seguimiento registra la descripción de la verificación realizada y el resultado, adjunta el archivo de soporte de la revisión, señala si se ha terminado el



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES**

Versión: 14

Página 7 de 15

SC-CER440961

tratamiento y registra el costo de la corrección (en los casos que aplique o \$0 si se desconoce o no aplica).

**Caso 1:** Tipo de corrección, **desecho:** si la corrección implica eliminación de productos (material impreso, productos de imprenta, material publicitario, insumos vencidos, el costo correspondería al valor de los elementos desechados). Ejemplo: Cuando se detectan en el inventario artículos vencidos o próximos a vencer y deben eliminarse porque no pueden utilizarse o el proveedor no realiza el cambio.

**Caso 2:** Tipo de corrección, **reparación:** en este caso el costo correspondería al valor de los repuestos, costo de la mano de obra del personal que realiza el ajuste al servicio prestado. Ejemplo: en productos de imprenta si deben corregirse errores de impresión, utilizando stickers, el costo de la corrección incluye el valor del sticker más el valor del tiempo del operario realizando la tarea).

**Caso 3:** Tipo de corrección, **reproceso:** el costo corresponde al valor de la mano de obra y materiales para realizar nuevamente el servicio. Ejemplo: en el servicio de correspondencia para despacho, si deben enviarse nuevamente comunicaciones por error en el registro de los datos del destinatario en la guía, el costo sería el valor del nuevo despacho.

Si el tratamiento incluye dos o más acciones, debe colocarse el costo de cada una, en los casos que aplique. Cuando se ha evidenciado la conformidad del servicio, se indica que se ha terminado con el tratamiento, en cuyo caso, se activa la opción para hacer el cierre de la salida No conforme.

#### 4.1.4 Cierre de la salida no conforme

Para el SGC-VAF, la coordinación de calidad es la responsable del cierre de las Salidas No Conformes registradas. El responsable asignado para el cierre de incidencias registradas por el Centro de Conciliación, (se indica en el registro inicial de la incidencia: identificación), procederá al cierre de la salida no conforme, cuando ésta se habilita para tal fin, posteriormente a la validación de la conformidad del servicio con los requisitos aplicables. Para esto revisará el archivo de soporte del seguimiento realizado y determinará si se ha solucionado el hallazgo reportado o registrará en el comentario, si se requieren otros soportes o evidencias de autorizaciones o concesiones de los clientes o autoridad responsable.

#### 4.1.5 Revisión del estado de las Salidas No Conformes registradas.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES*

Versión: 14

Página 8 de 15

SC-CER440961

La Coordinación de Calidad del SGC-VAF, revisará mensualmente el estado de las Salidas No conformes pendientes de cierre correspondientes al SGC-VAF. Si se detectan pendientes notificará a los responsables para los respectivos ajustes y procederá al seguimiento y cierre de la SNC; para los centros de conciliación, esta actividad estará bajo la responsabilidad de la Dirección de los centros.

Si en la revisión mensual se detecta que las acciones no han sido eficaces, se evidencia la recurrencia de la no conformidad o se determina que la no conformidad amerita la toma de acciones, la coordinación de calidad del SGC-VAF o la dirección del Centro de Conciliación, notificarán al proceso, subproceso o Centro de Conciliación, para que apliquen el Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora VAF-PR-003-UDES.

#### 4.1.6 Acciones correctivas

Siempre que la salida no conforme se derive o evidencie el incumplimiento de un requisito legal o reglamentario, además de la corrección del hallazgo, debe darse tratamiento a la no conformidad con acciones correctivas, en concordancia con lo documentado en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora VAF-PR-003-UDES.

Si se realiza la entrega del servicio y el cliente o usuario u otra parte interesada lo rechaza, el líder del proceso y/o subproceso debe atender el rechazo de forma inmediata; de no ser posible la solución, el líder del subproceso/proceso trasladará la Salida No Conforme a la al líder del proceso o autoridad pertinente, para que determine la posible solución o acción necesaria. En estos casos aplica la definición de acciones correctivas ya que se evidenciaría debilidad en los controles implementados para determinar la conformidad del servicio antes de su liberación o entrega. En el caso del Centro de Conciliación, será el director del Centro de Conciliación de Bucaramanga, quien determine el tratamiento de las salidas no conformes detectadas después de la entrega del servicio.

Cuando la salida no conforme se identifique antes o durante la provisión del servicio, la toma de acciones depende de la probabilidad de recurrencia de la salida no conforme y del impacto en la prestación del servicio y la incidencia en la satisfacción del cliente. El impacto puede considerarse alto, medio o bajo.

**Impacto Alto:** afecta requisitos normativos, institucionales y del cliente y el tratamiento que se hace no permite corregir el incumplimiento, antes que el cliente se dé cuenta. Requiere acción correctiva.

**Impacto Medio:** afecta requisito del cliente y el tratamiento que se hace, permite corregir el incumplimiento antes que el cliente se dé cuenta. No requiere acción



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES*

Versión: 14

Página 9 de 15

SC-CER440961

correctiva, se puede considerar una acción preventiva, de acuerdo al aspecto de la probabilidad de recurrencia.

**Impacto Bajo:** no afecta requisitos normativos, institucionales ni del cliente. No requiere acción correctiva.

#### 4.1.7 Informe de Estado de las Salidas No Conformes

Se debe conservar la información documentada (registro) que describa la no conformidad, las acciones tomadas, todas las concesiones obtenidas; identificando la autoridad que decida la acción con respecto a la no conformidad.

Tanto la Coordinación de Calidad como las direcciones de los Centros de Conciliación en los tres campus, deben realizar un informe anual consolidado y detallado acerca de las No conformidades (NC) y las salidas no conformes (SNC) atendidas, registradas en el aplicativo y entregarlo a la Dirección de Calidad Administrativa y Financiera para ser tenido en cuenta en la revisión por la dirección, en el caso del SGC-VAF.

Tratándose del Centro de conciliación, el informe se considerará información de entrada para el informe anual de desempeño.

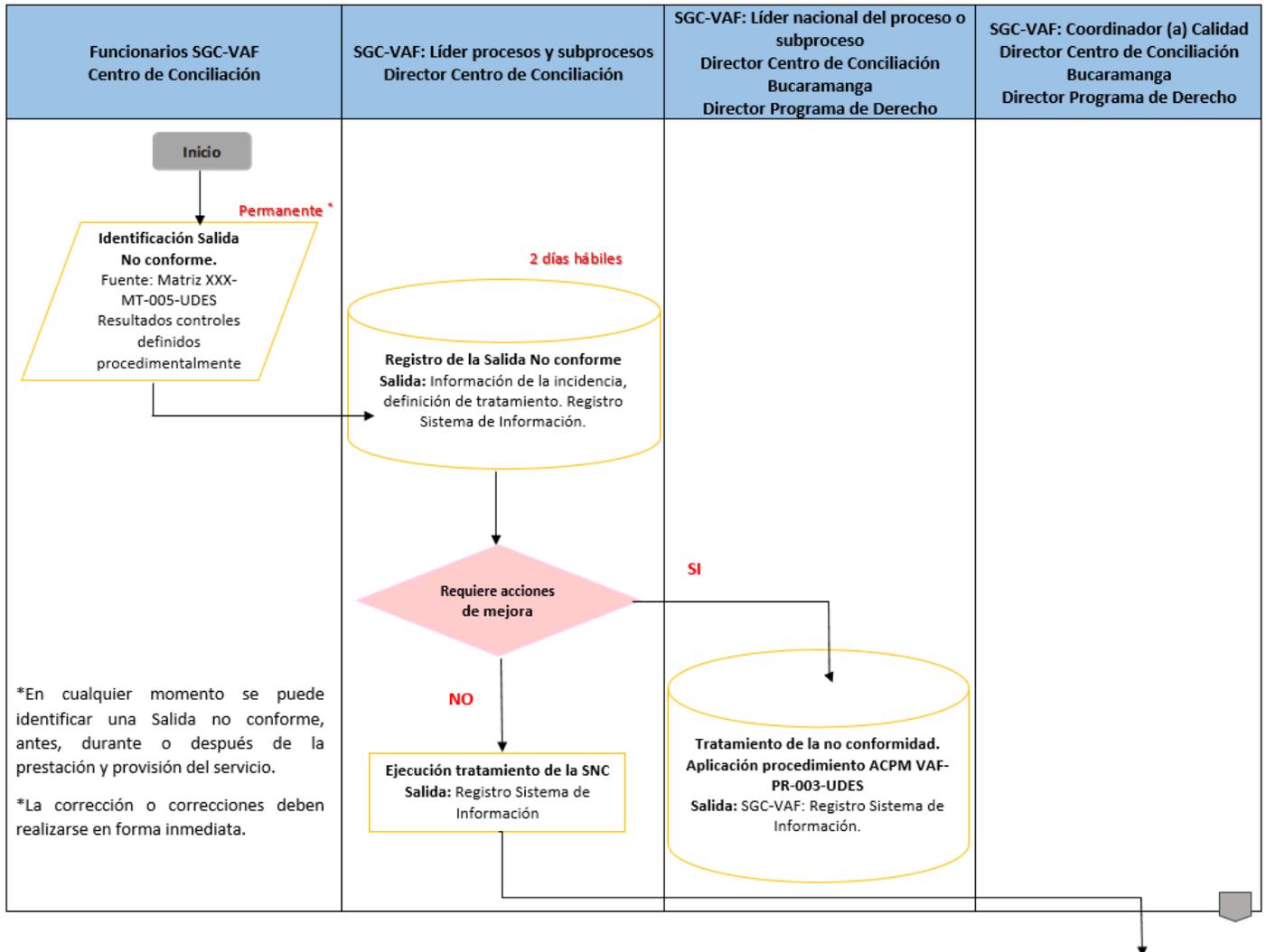


**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO





**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

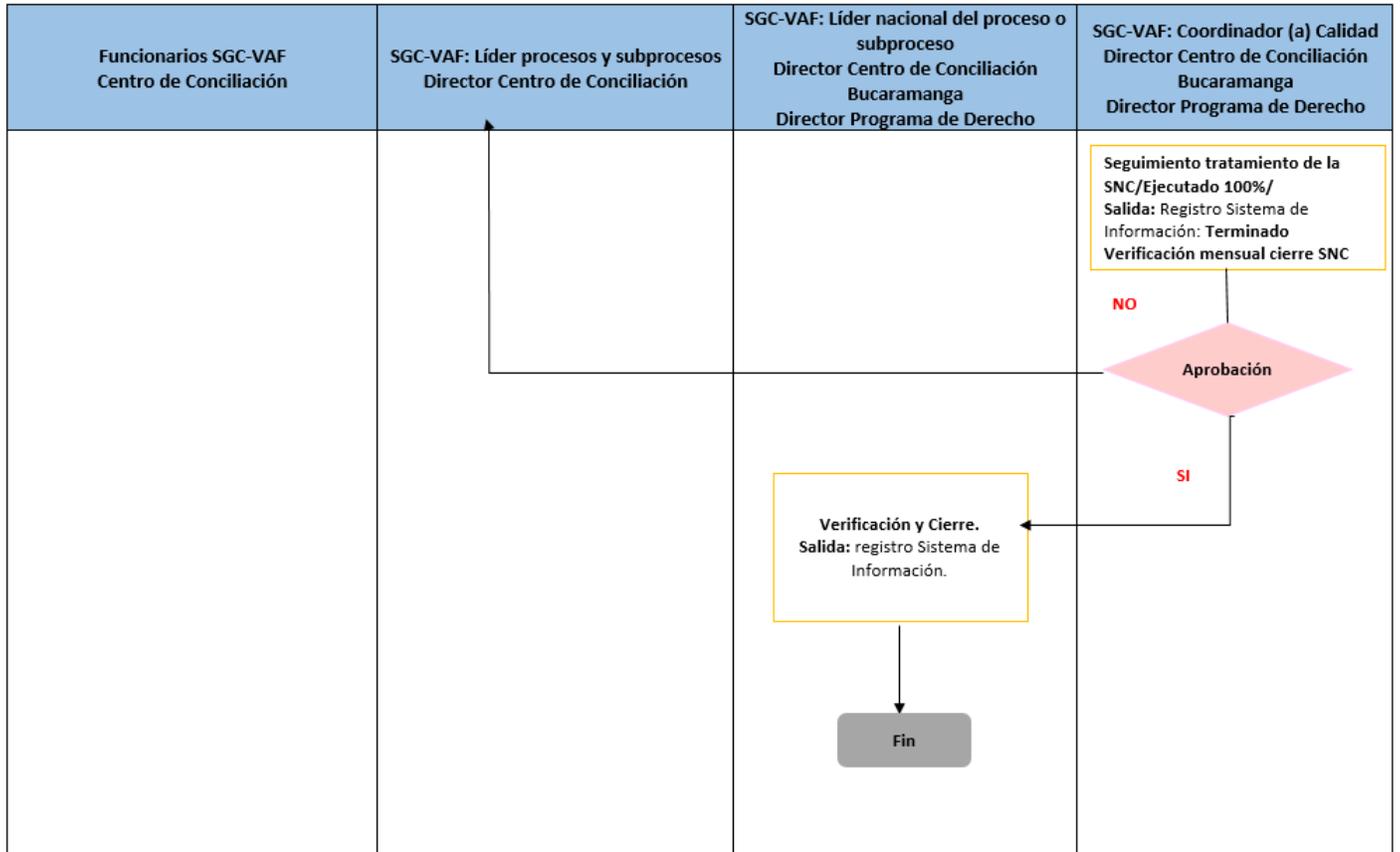
**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**  
VAF-PR-001-UDES

Versión: 14

Página 11 de 15

SC-CER440961



COPIA NO



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES**

Versión: 14

Página 12 de 15

SC-CER440961

## 6. DEFINICIONES

A continuación, se definen algunos significados importantes para tener en cuenta en este procedimiento:

- **ACCIÓN DE CONTENCIÓN:** acción tomada para evitar un perjuicio mayor al cliente o partes interesadas, por la entrega o uso de la salida que no cumple con lo especificado, por ejemplo, identificación y suspensión de la prestación del servicio, clasificación del producto no conforme, cambio del producto.
- **CONCESIÓN:** acción para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. *(3.12 Conceptos relativos a la “acción” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*
- **CONFIABILIDAD:** capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera. *(3.6 Términos relativos a los requisitos, NTC - ISO 9000).*
- **CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito. *(3.6 Términos relativos a los requisitos, NTC - ISO 9000).*
- **CORRECCIÓN:** acción para eliminar la no conformidad detectada. *(3.12 Conceptos relativos a la “acción” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*
- **DEFECTO:** No Conformidad relativa a un uso previsto o especificado. *(3.6 Términos relativos a los requisitos, NTC - ISO 9000).*
- **DESECHO:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto *(3.12 Conceptos relativos a la “acción” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*
- **EVIDENCIA OBJETIVA:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. *(3.8 Términos relativos a los datos, la información y la documentación, NTC - ISO 9000).*
- **INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. *(3.8 Términos relativos a los datos, la información y la documentación, NTC - ISO 9000).*
- **LIBERACIÓN:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso el proceso siguiente. *(3.12 Conceptos relativos a la “acción” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES**

Versión: 14

Página 13 de 15

SC-CER440961

- **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito. *(3.6 Términos relativos a los requisitos, NTC - ISO 9000),*
- **PERMISO DE DESVIACIÓN:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio **antes de su realización**. *(3.12 Conceptos relativos a la “acción” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. *(3.8 Términos relativos a los datos, la información y la documentación, NTC - ISO 9000).*
- **REPARACIÓN:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. *(3.12 Conceptos relativos a la “acción” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*
- **REPROCESO:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos. *(3.12 Conceptos relativos a la “acción” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*
- **REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. *(3.6 Términos relativos a los requisitos, NTC - ISO 9000).*
- **REQUISITO LEGAL:** requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo. *(3.6 Términos relativos a los requisitos, NTC - ISO 9000).*
- **REQUISITO REGLAMENTARIO:** requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo. *(3.6 Términos relativos a los requisitos, NTC - ISO 9000).*
- **REQUISITO DE LA CALIDAD:** requisito relativo a la calidad. *(3.6 Términos relativos a los requisitos, NTC - ISO 9000).*
- **REVISIÓN:** determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos. *(3.11 Conceptos relativos a: la “determinación” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*
- **SEGUIMIENTO:** determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad. *(3.12 Conceptos relativos a la “acción” y conceptos relacionados NTC – ISO 9000).*



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS  
SALIDAS NO CONFORMES  
VAF-PR-001-UDES**

Versión: 14

Página 14 de 15

SC-CER440961

- **VALIDACIÓN:** confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. *(3.8 Términos relativos a los datos, la información y la documentación, NTC - ISO 9000).*
- **VERIFICACIÓN:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos específicos. *(3.8 Términos relativos a los datos, la información y la documentación, NTC - ISO 9000).*

COPIA NO CONTROLADA



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**  
VAF-PR-001-UDES

Versión: 14

Página 15 de 15

SC-CER440961

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 25/04/2023	<p>Revisión general del documento. En el numeral 4.1.6 Acciones correctivas, se actualiza paso a seguir por parte del líder del proceso o subproceso responsable del tratamiento de la salida No conforme, cuando la corrección no aplica o la solución a la desviación detectada no es aceptada por el cliente u otra parte interesada pertinente.</p> <p>Se ajusta logo institucional, tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación.</p> <p>Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p>
<b>RESPONSABLE</b> Carmen E. Guerrero G. Coordinadora de Calidad	
Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	
VERSIÓN 13	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 16/11/2023	<p>Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p> <p>Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.</p>
<b>RESPONSABLE</b> Carmen E. Guerrero G. Coordinadora de Calidad	
Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	
VERSIÓN 14	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 07/11/2024	<p>Numeral 4.1.1 Se menciona implementación de la Matriz de Identificación de Posibles Salidas No Conformes para cada proceso o subproceso en reemplazo del formato VAF-FT-031-UDES (obsoleto).</p> <p>Numeral 4.1.5 Revisión del estado de las Salidas No Conformes registradas. Se ajusta la periodicidad de la revisión de las salidas no conformes por parte de la Coordinación de Calidad, de semestral a mensual.</p> <p>Se ajusta Diagrama de Flujo con los cambios mencionados anteriormente.</p> <p>Se elimina la sección Anexos (Imagen formato VAF-FT-031-UDES)</p>
<b>RESPONSABLE</b> Carmen E. Guerrero G. Coordinadora de Calidad	
Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	