

GESTIÓN INTEGRAL					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
SALIDAS NO CONFORMES							
Código:	PR-GI-08	Versión:	1	Vigencia:	12 de diciembre de 2022	Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para garantizar que se identifique y se controle las salidas no conformes, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la salida no conforme y sus controles y termina con el tratamiento de la salida no conforme.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Líder de Proceso
- 3.2. Equipo SIG
- 3.3. Funcionario

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. ISO 9001:2015 Numeral 8.7

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 5.2. **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- 5.3. **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- 5.4. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- 5.5. **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- 5.6. **Mejora continua:** acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de los procesos de la Universidad.
- 5.7. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- 5.8. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 5.9. **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- 5.10. **Salida No Conforme:** Es todo producto o servicio prestado por la cooperativa a sus asociados cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Fuentes para identificar las salidas no conformes

Algunas fuentes que permiten la identificación de salidas no conformes al momento ofrecer un servicio o producto al cliente son:

- **Requisitos legales:** Definidos por los entes u organismos de control que ejercen vigilancia al momento de entregar un producto o servicio al cliente o asociado.
- **Directa:** Cuando un trabajador sin importar su cargo o proceso al que pertenezca detecta el incumplimiento de un requisito o la presencia de una falla.
- **Revisión de los requisitos del cliente:** Cuando son explícitos o manifestados en el momento de prestar el servicio o dar un producto al asociado o cliente.
- **No conformidades, Peticiones, Quejas y Reclamos:** Lo manifiesta el cliente o parte interesada mediante el formato IPQRS.
- **Revisión por la Dirección:** Cuando es detectada por alguno de los líderes de procesos.
- **Auditoría Interna o Externa:** Mediante el proceso de evaluación del sistema se detecta una falla directa del servicio o producto ofrecido.

6.2 Tipos de tratamientos de las salidas no conformes

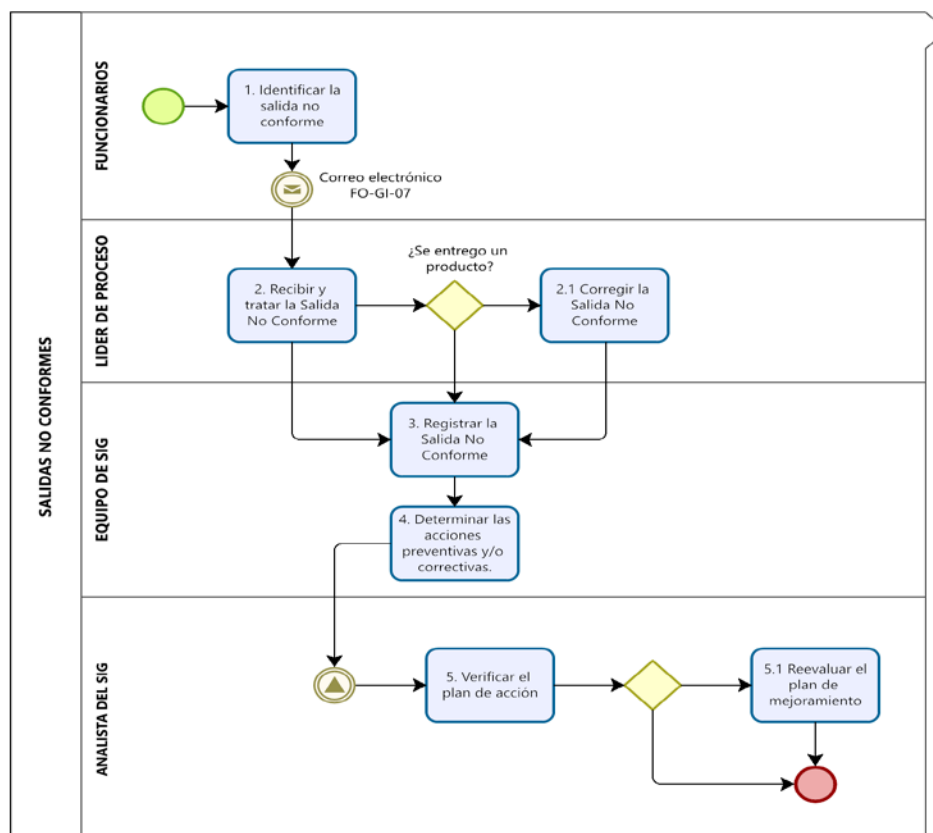
Todos los procesos deben dar tratamiento a sus salidas no conformes mediante mecanismos como:

- Corrección
- separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- Información al cliente
- obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.
- Permiso de desviación
- Reclasificación
- Reproceso
- Reparación
- Desecho

6.3 La Cooperativa debe propender y asegurar que la salida no conforme se identifique antes de su entrega, en aras de garantizar la conformidad del servicio y satisfacción del cliente. La salida (producto o servicio) no conforme podrá ser entregada al asociado o cliente, solo bajo previo consentimiento y autorización de él y/o del líder del Proceso.

6.4 En caso de que una salida (producto o servicio) no conforme sea repetitivo, su impacto (consecuencias) entorpezca el cumplimiento del objetivo del proceso y/o misión de La Cooperativa o traumatice el normal desarrollo de las actividades del proceso, se implementará una acción correctiva, de lo contrario se implementara una corrección.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



SALIDAS NO CONFORMES

Código:	PR-GI-08	Versión:	1	Vigencia:	12 de diciembre de 2022	Página:	3 de 4
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-------------------------	----------------	--------

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Identificar la salida no conforme	<p>Verificar que los productos o servicios cumplan con las especificaciones técnicas, requisitos legales y/u otros requisitos de las partes interesadas, antes de ejecutar la entrega a los asociados o clientes.</p> <p>Identificar las faltas en las actividades y/o registros de los documentos y la mala presentación de los productos o formatos que se entregarán a los asociados o clientes.</p> <p>Notificar por correo electrónico al líder de proceso y al Analista del SIG o Ingresar por la intranet al FO-GI-07 Reporte de Novedades. Registrar la información sobre la salida no conforme. Describir las posibles correcciones en el campo de Descripción.</p>	Funcionario	<p>Correo electrónico</p> <p>FO-GI-07 Reporte de Novedades</p>
2	Recibir y tratar la Salida No Conforme	<p>Recibir la identificación por parte del funcionario. Separar el(los) producto(s) y/o servicios que hayan sido identificados como Salidas No Conformes para prevenir su uso no intencional.</p> <p>En caso de que se haya entregado al asociado/cliente un producto o servicio emitir por correo electrónico la acción correctiva necesaria para suplir esa Salida No Conforme.</p>	Líder de Proceso	Correo electrónico
2.1	Corregir la salida no conforme	Realizar las actividades de corrección al producto o servicio entregado al asociado o cliente.	Funcionario	
3	Registrar la Salida No Conforme	<p>Registrar la solicitud de Salida No Conforme en la MT-GI-03 Plan de Mejoramiento.</p> <p>Solicitar al Líder de Proceso correspondiente el tratamiento de la novedad presentada y el plan de acción para subsanar la novedad.</p>	Equipo SIG	MT-GI-03 Plan de Mejoramiento
4	Determinar las acciones preventivas y/o correctivas	Determinar las medidas y/o acciones de solución de forma inmediata para dar tratamiento al Producto y/o Servicio No Conforme detectado(s). Enviar por correo	Equipo SIG	MT-GI-03 Plan de Mejoramiento

SALIDAS NO CONFORMES

Código:	PR-GI-08	Versión:	1	Vigencia:	12 de diciembre de 2022	Página:	4 de 4
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-------------------------	----------------	--------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>electrónico al área o funcionario que reporto la novedad el tratamiento que se va a realizar a la salida no conforme.</p> <p>Ver disposición general 6.2</p>		
5	Verificar el plan de acción	<p>Verificar la eficacia de las acciones implementadas para dar tratamiento del producto y/o servicio no conforme, evidenciándose los resultados.</p> <p>En caso de que los resultados de las acciones implementadas para dar tratamiento al producto y/o servicio no conforme no son eficaces, se debe solicitar por correo electrónico registrar un nuevo plan de acción o plan de mejoramiento.</p> <p>Registrar la Salida No Conforme en la Matriz de Plan de Mejoramiento cuando el reporte de la novedad sea repetitivo.</p>	Analista del SIG	MT-GI-03 Plan de Mejoramiento
5.1	Reevaluar el Plan de Mejoramiento	Reevaluar el plan de mejoramiento inicial. Registrar las nuevas actividades en la MT-GI-03 Plan de Mejoramiento	Equipo SIG	MT-GI-03 Plan de Mejoramiento

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MT-GI-03 Plan de Mejoramiento
FO-GI-07 Reporte de Novedad en SIG

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	07 de diciembre de 2022
Elaborado Por:		Revisado Por:
SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG		ANDRES FELIPE SOLANO CLAROS Cargo: Director de T.D. y SIG
		Aprobado Por:
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General