

**1. Objeto:** Establecer las actividades a seguir para dar tratamiento a las salidas no conformes prestadas por la Universidad de los Llanos.

**2. Alcance:** El procedimiento aplica para todos los servicios ofertados en los procesos misionales. Inicia con la identificación de la Salida No Conforme y culmina con el cierre de la misma, una vez se ha verificado la eficacia de las acciones aplicadas.

**3. Referencias Normativas:**

- **Norma NTC ISO 9000:2015** Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- **Norma NTC ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.

**4. Definiciones:**

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) que origina(n) una no conformidad, es decir para eliminar la raíz del problema que ya se presentó y asegurar que no se vuelva a presentar.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial, es decir para eliminar la raíz de un posible problema que aún no se ha presentado.
- **Autoridad:** Persona(s) que tiene(n) autoridad para decidir sobre las acciones a tomar para el tratamiento de las salidas no conformes
- **Cliente externo:** Personas o instituciones que reciben o están interesados en recibir servicio(s) de la Universidad.
- **Cliente interno:** Funcionarios de la Universidad que requieren un servicio o producto de su proceso o de otro proceso.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (En el caso del servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio).
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.
- **Producto:** Salida de una organización, que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
- **Requisito:** Condición identificada para la prestación de un servicio, que bien puede ser una necesidad o expectativa de los usuarios, una ley, norma o resolución interna o externa.
- **Responsable:** Persona(s) que identifica(n) las salidas no conformes de acuerdo a los definidos en las fuentes.
- **Salida conforme:** Servicio que se presta cumpliendo todos los requisitos establecidos.
- **Salida no conforme (SNC):** Es el servicio prestado que ha presentado fallas en el cumplimiento de uno o más requisitos establecidos.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente

**Nota:** Se tuvieron en cuenta definiciones del numeral 3 la NTC ISO 9000:2015.

**5. Condiciones Generales:**

- En el documento de apoyo “**GU-ACI-01** Guía para la identificación y tratamiento de las Salidas No Conformes” se encuentran definidos los servicios, requisitos, ejemplos de servicio conforme y no conforme, responsables de la identificación y el reporte, autoridades responsables del tratamiento y los procesos que colaboran en la solución de las posibles fallas.
- Las **FUENTES** para identificar Servicios y/o Productos No Conformes son:
  - **Directa:** Cuando un funcionario o servidor público sin importar su cargo o proceso al cual pertenezca detecta el incumplimiento de un requisito o la falla.
  - **Evaluación del servicio:** Lo manifiesta el usuario a través de encuestas o instrumentos utilizados para conocer su grado de satisfacción.
  - **Quejas y Reclamos:** Manifestadas por usuarios internos y externos.
  - **Revisión por la dirección:** Cuando es detectado por alguno de los cuerpos colegiados: comité de programa, comité de escuela o departamento, consejo de Facultad, consejo académico, consejo superior, etc.
  - **Proceso de autoevaluación:** Cuando es detectado por los programas en los procesos de autoevaluación con fines de obtención o renovación de registro calificado o de acreditación de alta calidad.
  - **Auditoria:** Interna o externa.
- Las **OPCIONES DE TRATAMIENTO** para las Salidas No Conformes son:
  - Contención
  - Corrección
  - Devolución
  - Información al cliente
  - Obtención de autorización para aceptación bajo concesión
  - Separación
  - Suspensión del servicio o producto
- Se deben reportar las salidas no conformes una vez sean detectados mediante cualquiera de las fuentes y el registro lo debe efectuar el jefe de dependencia, director de la unidad académica, o líder del proceso (según sea el caso) a través del formato **FO-ACI-04**.
- La corrección es la primera alternativa que se debe plantear para dar solución a una salida no conforme.
- Cuando las correcciones para el tratamiento de la Salida No Conforme determinen actividades cuyas responsabilidades recaen en otra dependencia o proceso, quien realiza el reporte y formula el tratamiento de las salidas no conformes debe notificar a las demás dependencias o procesos sobre sus corresponsabilidades y notificar a los líderes de proceso.
- Las correcciones propuestas deben ser eficaces, oportunas y acordes a la Salida No Conforme presentada. Cuando la corrección propuesta no sea eficaz solo se podrá modificar una vez. Quien reporta la Salida No Conforme evalúa si puede realizarse el cambio y es el encargado de formular la nueva corrección.
- La revisión sobre la eficacia de la corrección tomada la debe realizar quien haya hecho el reporte de las salidas no conformes (jefe de dependencia, director de la unidad académica, coordinador de laboratorio o líder del proceso según corresponda). El área de Gestión de la Calidad dará por cerrada la acción de tratamiento, previa verificación de la eficacia de la misma.
- Se pueden aplicar una o varias correcciones para una misma Salida No Conforme y se debe dejar registro de las concesiones y permisos de desviación si la corrección lo requiere.
- Cuando las Salidas No Conformes afecten directamente al usuario, se debe realizar concesión y ser comunicado al mismo, y se debe mantener el registro de la comunicación y aprobación.
- El reporte de las salidas no conformes sirve como soporte para la gestión y como medio para dar a conocer las fallas de los procesos sin necesidad

de remitirlas a través de oficios, es la herramienta para que la institución conozca los problemas que se presentan y se tomen medidas en el momento oportuno.

- El área de Gestión de la Calidad de la Oficina de Planeación apoyará a las unidades académicas y administrativas en la formulación del tratamiento de las salidas no conformes y determinará la necesidad o no de aplicar el procedimiento para acciones correctivas y preventivas **PD-ACI-05**, y suscribir plan de mejoramiento los servicios no conformes repetitivos o que afecten el cumplimiento de las funciones sustantivas.
- El informe de salidas no conformes será consolidado por el área de Gestión de la Calidad de la Oficina de Planeación, y será un insumo para el informe de revisión por la dirección.
- Mediante auditoria interna se podrán detectar Salidas No Conformes que no hayan sido identificadas previamente, en cuyo caso, el proceso auditado será el responsable del reporte.
- Toda actividad que requiera recursos que no se tengan contemplados previamente debe llevar aprobación de la Vicerrectoría de Recursos mediante documento que confirme la disponibilidad de fondos.

#### Condiciones que aplican a las Salidas No Conformes repetitivas

- La implementación de acciones correctivas en caso de presentarse Salidas No Conformes repetitivas, queda a criterio del líder del proceso involucrado.
- Los líderes de los procesos misionales deben conocer cuáles son las salidas no conformes que reportan sus unidades o áreas, verificar si las salidas no conformes son repetitivas, en cuyo caso, se debe aplicar el procedimiento para acciones correctivas y preventivas **PD-ACI-05**.
- Mediante auditoria interna se podrán identificar salidas no conformes repetitivas que no hayan sido registradas previamente, en cuyo caso, se aplicará el procedimiento para acciones correctivas y preventivas **PD-ACI-05**.

#### 6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Identificar la Salida No Conforme.  <i><b>Nota:</b> Si es Queja o Reclamo se soporta a través del aplicativo de PQRSD; si es evaluación de servicio mediante el instrumento de evaluación aplicado; si es revisión por la dirección mediante el acta de la reunión; si es proceso de autoevaluación o auditoría mediante el informe respectivo.</i>	Cualquiera de los definidos en las fuentes	Dependiendo la fuente
2.	Reportar la Salida No Conforme	Director de unidad académica, jefe de dependencia, coordinador de área, líder de proceso.	<b>FO-ACI-04</b> Formato para reporte y tratamiento de las Salidas No Conformes - <i>Diligenciado en su componente "Identificación" (columnas B a la I)</i>

**PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL**
**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**
**Código:** PD-ACI-06

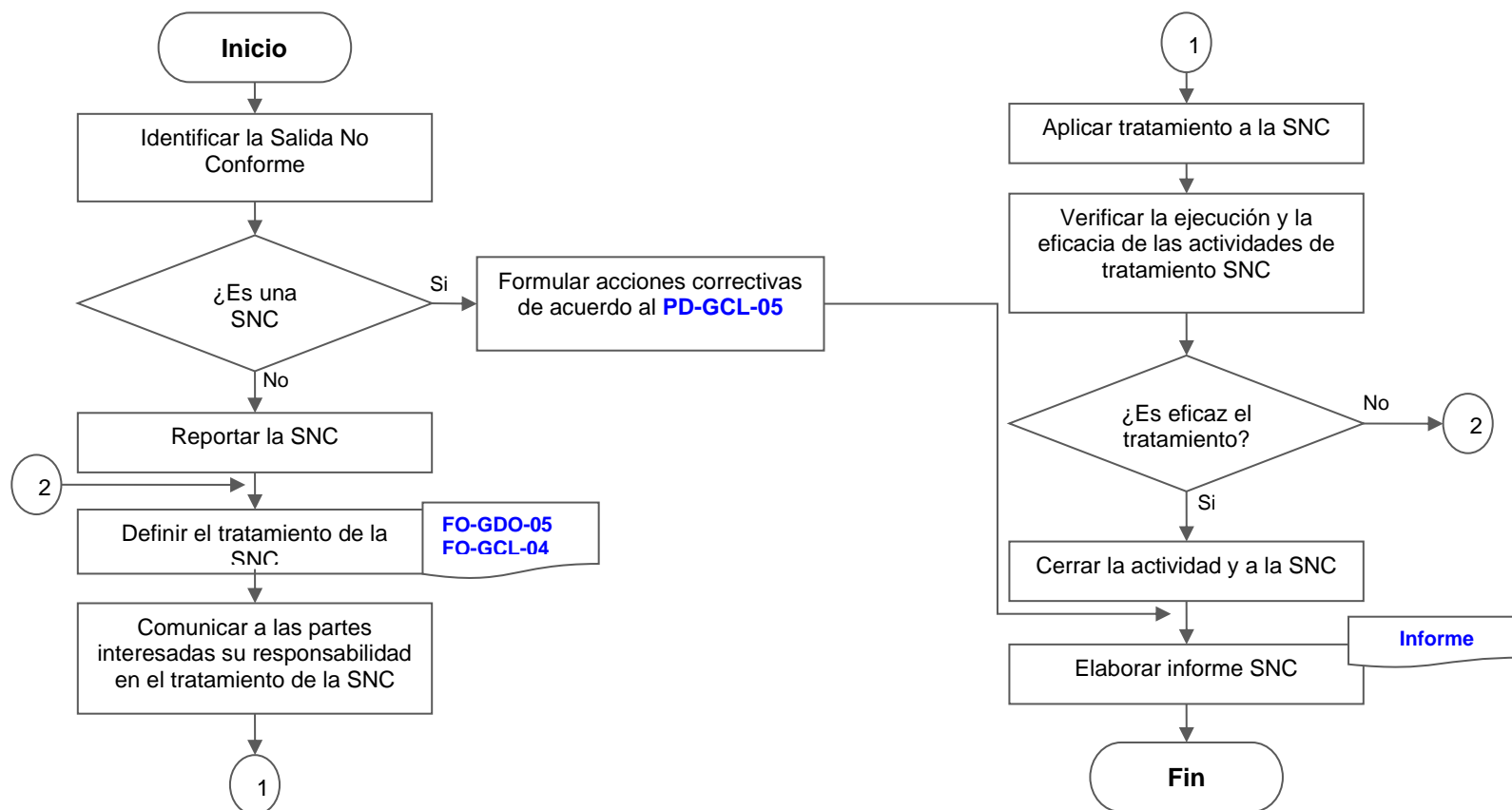
**Versión:** 08

**Fecha de aprobación:** 26/08/2025

**Página:** 4 de 6


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
3.	Definir el tratamiento que debe realizarse a la Salida No Conforme.  <i><b>Nota:</b> En el acta se debe registrar quién toma la decisión sobre el tipo de tratamiento que se dará a la SNC</i>		<b>FO-ACI-04</b> Formato para reporte y tratamiento de las Salidas No Conformes - Diligenciado en su componente "Tratamiento" (columnas J a la Q)
4.	Comunicar a los demás procesos, unidades y dependencias de su responsabilidad en las actividades definidas en el tratamiento.	Director de unidad académica, jefe de dependencia, coordinador de área, líder de proceso.	Correo electrónico
5.	Aplicar el tratamiento a las salidas no conformes.	Responsables definidos para el tratamiento	
6.	Verificar la ejecución de las actividades de tratamiento y la eficacia de las mismas.  <i><b>Nota:</b> Si el tratamiento ha sido eficaz puede cerrarse la Salida No Conforme, de lo contrario debe notificarse a quien realizó el reporte para tomar las acciones pertinentes.</i>  <i><b>Nota2:</b> En caso de que la Salida No Conforme sea repetitiva se debe iniciar con la formulación de acciones correctivas según lo dispone el PD-ACI-05</i>	Oficina de Planeación - Equipo de Gestión de la Calidad	<b>FO-ACI-04</b> Formato para reporte y tratamiento de las Salidas No Conformes - Diligenciado en su componente "Verificación del Tratamiento" (columnas R a la X)
7.	Elaborar el informe de salidas no conformes.		Informe de salidas no conformes

## 7. Flujograma



## 8. Listado de anexos

- **PD-ACI-05** Procedimiento para acciones correctivas y preventivas
- **GU-ACI-02** Guía para la identificación y tratamiento de las Salidas No Conformes.
- **FO-ACI-04** Formato para reporte y tratamiento de las Salidas No Conformes.
- Informe

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®</b>	<b>PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>			
	<b>Código:</b> PD-ACI-06	<b>Versión:</b> 08	<b>Fecha de aprobación:</b> 26/08/2025	<b>Página:</b> 6 de 6

## 9. Historial de Cambios:

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambios</b>	<b>Elaboró / Modificó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
06	11/03/2019	Se incluye en las referencias normativas la NTC ISO 17025:2017.	Fabián Hernández C <i>Prof. Apoyo Planeación - SIG</i>	Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i>	Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i>
07	07/10/2021	Se modifica el procedimiento para ajustarlo a las Salidas No Conformes de los procesos misionales de la Universidad, y se agrega el flujograma.	Adriana Ramos <i>Prof. Apoyo Planeación</i>	Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i>	Samuel Betancur <i>Asesor Planeación</i>
08	21/07/2025	Se actualiza el código del proceso; con el fin de ajustarlo a los cambios en el Modelo de Operación por Procesos de la Universidad.	Adriana Ramos <i>Prof. Apoyo Planeación</i>	Equipo de Calidad <i>Oficina de Planeación</i>	María Paula Estupiñán Tiuso <i>Asesora de Planeación</i>