Universidad del Cauca

GUÍA METODOLÓGICA DE TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

CENTRO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

VERSIÓN 3

SEPTIEMBRE DE 2026

DOCUMENTO NO CONTROLADO

INTRODUCCIÓN

En la prestación de los servicios de la Universidad del Cauca pueden presentarse situaciones en las que una salida o resultado de un proceso no cumpla con los requisitos, características o condiciones previamente establecidos.

Cuando esto ocurre, se presenta una Salida No Conforme, la cual debe ser identificada y tratada oportunamente para evitar que se entregue o continúe hacia la siguiente etapa del proceso sin cumplir los requisitos establecidos.

El tratamiento de una salida no conforme permite:

- Solucionar oportunamente la situación identificada
- Evitar o minimizar sus efectos
- Asegurar que la salida cumpla nuevamente los requisitos establecidos
- Informar al usuario cuando sea necesario
- Identificar situaciones repetitivas o significativas
- Fortalecer los controles de los procesos
- Generar oportunidades de mejora y acciones correctivas cuando corresponda.

Esta guía establece una metodología sencilla y común para los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Universidad del Cauca que se desarrolla mediante cinco pasos:

IDENTIFICAR → REGISTRAR → TRATAR → VERIFICAR → MEJORAR

Nuestro objetivo es proporcionar las herramientas y conocimientos necesarios para enfrentar estos desafíos de manera proactiva, minimizando su impacto y transformándolos en servicios de Alta Calidad que satisfacen las necesidades de nuestros grupos de interés. Con esta guía, estará mejor preparado para gestionar la salida no conforme y contribuir a la excelencia en la prestación de servicios en la universidad.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

2. OBJETIVO

Establecer una metodología sencilla para identificar, registrar, tratar y verificar las salidas no conformes generadas en los procesos de la Universidad del Cauca, asegurando su control y promoviendo la mejora continua cuando sea necesario.

3. ALCANCE

Esta guía aplica a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Universidad del Cauca.

Inicia con la identificación de los requisitos y características de las salidas de los procesos, continúa con la identificación y registro de las salidas no conformes, su tratamiento y verificación, y finaliza con su cierre y, cuando corresponda, con la definición de acciones orientadas a evitar su recurrencia.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

4. DEFINICIONES

Las definiciones documentadas en esta guía se consideran elementales para la identificación, tratamiento y evaluación de las salidas no conformes de la Universidad del Cauca y se encuentran enmarcadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Salida: Resultado de un proceso

Una salida puede ser un documento, registro, informe, producto, servicio, decisión, actividad realizada, resultado académico, información suministrada o cualquier otro resultado generado por un proceso.

Ejemplos:

- Certificado académico
- Informe
- Acto administrativo
- Actividad de bienestar
- Servicio tecnológico
- Resultado de investigación
- Publicación institucional
- Matrícula
- Registro académico

- Servicio: Salida de la Universidad que implica la realización de una o más actividades antes, durante o después de su entrega al usuario.

- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente obligatoria, que debe cumplirse.

Los requisitos pueden ser:

- Legales o reglamentarios

DOCUMENTO NO CONTROLADO

- Institucionales
- Normativos
- Establecidos por el proceso
- Contractuales
- Acordados con el usuario
- Definidos en procedimientos, formatos, planes, guías u otros documentos

- **Característica:** Rasgo o condición que permite identificar o evaluar una salida o servicio.
Ejemplos: oportunidad, exactitud, integridad, disponibilidad, confiabilidad, contenido, forma, cantidad o cumplimiento de un plazo.

- **Conformidad:** cumplimiento de los requisitos

- **Salida/Servicio No Conforme:** Cuando una salida o resultado de un proceso no cumple con las disposiciones planificadas, características y/o requisitos establecidos.
Ejemplo: Un certificado académico contiene un dato incorrecto respecto de la información registrada en el sistema institucional.

- **Corrección**: Acción realizada para solucionar una salida no conforme identificada y lograr que cumpla el requisito establecido.
Ejemplo: Corregir el dato incorrecto y expedir nuevamente el certificado.

- **Reproceso:** Repetir el resultado de una actividad o proceso para lograr la conformidad.
Ejemplo: Reprocesar un informe que fue elaborado sin incluir la información requerida.

- **Devolución**: Retorno de una salida a quien la originó para que realice los ajustes necesarios y permita obtener una salida conforme.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Ejemplo: Devolver una solicitud a la dependencia responsable porque la información requerida está incompleta.

- **Concesión:** Autorización para aceptar o liberar de manera excepcional y bajo las condiciones que correspondan, una salida que presenta una desviación frente a un requisito establecido y debe ser autorizada por quien tenga la competencia para hacerlo y debe quedar registrada cuando aplique

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una salida no conforme identificada antes de la entrega del servicio y evitar que vuelva a ocurrir o que ocurra en otro lugar.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

5. DESARROLLO DE LA GUÍA

PASOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS NO CONFORMES EN CINCO PASOS

5.1 IDENTIFICAR (F. PLANEAR)

Todos los funcionarios, docentes o contratistas de la Universidad son responsables de la conformidad de los productos o servicios prestados en el proceso al que pertenecen, sin embargo, se hace muy necesario preguntar ¿La salida de este proceso, dependencia o programa cumple los requisitos establecidos? y estos requisitos pueden encontrarse en:

a. Procedimientos

b. Reglamentos

c. Acuerdos y Resoluciones

d. Normas legales

e. Contratos

f. Planes

g. Guías

h. Especificaciones del servicio

i. Requisitos del Usuario

j. Disposiciones institucionales

Al cumplir con los requisitos se habla de Salida Conforme y si no cumple se convierte en una Salida No Conforme, que debe ser identificada y controlada.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

5.1.1. Identificación de acciones, servicios o salidas no conformes

La identificación de salidas o servicios no conformes es un proceso crucial para asegurar que los servicios o productos entregados cumplan con los requisitos establecidos y satisfagan las expectativas de los usuarios y para identificar la salida o servicio no conforme se puede realizar mediante:

- Revisión o verificación interna
- Seguimiento de las actividades
- Controles establecidos por el proceso
- Revisión de documentos o registros
- Indicadores
- Auditorías
- Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias
- Encuestas de satisfacción
- Observación directa
- Reporte de funcionarios, docentes o contratistas
- Revisión de requisitos legales o reglamentarios
- Incidentes
- Retroalimentación de los usuarios
- Análisis de resultados
- Cualquier otro mecanismo de seguimiento utilizado por el proceso

No es necesario esperar a que el usuario identifique la situación. El responsable del proceso debe procurar identificarla tan pronto como sea posible.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

5.2. REGISTRAR (F. HACER)

Una vez identificada la salida no conforme, se debe registrar utilizando el formato para el Tratamiento de Salidas No Conformes PE-GS-2.2.1-FOR-12, disponible en la plataforma institucional.

El registro debe permitir conocer, como mínimo:

1. Qué salida presentó la situación
2. Qué requisito no se cumplió
3. Cuándo y dónde se identificó
4. Cuál fue el tratamiento realizado
5. Qué evidencia demuestra el tratamiento
6. Si la salida fue nuevamente verificada
7. Si fue necesario realizar una acción adicional

5.2.1 Redacción de una salida no conforme

La redacción debe ser clara, objetiva y específica. Se recomienda utilizar la siguiente estructura:

Nombre de la salida + incumplimiento del requisito

- **Ejemplo No. 1**

  Salida: Certificado académico.

  Salida no conforme: el certificado académico presenta información incorrecta respecto de los datos registrados en el sistema institucional.

- **Ejemplo 2**

  Salida: Informe de indicador.

  Salida no conforme: el informe del indicador presenta información incompleta

DOCUMENTO NO CONTROLADO

respecto de los datos requeridos para su cálculo.

- **Ejemplo 3**

  Salida: Actividad académica.

  Salida no conforme: la actividad académica no se desarrolló de acuerdo con las condiciones establecidas en la programación aprobada.

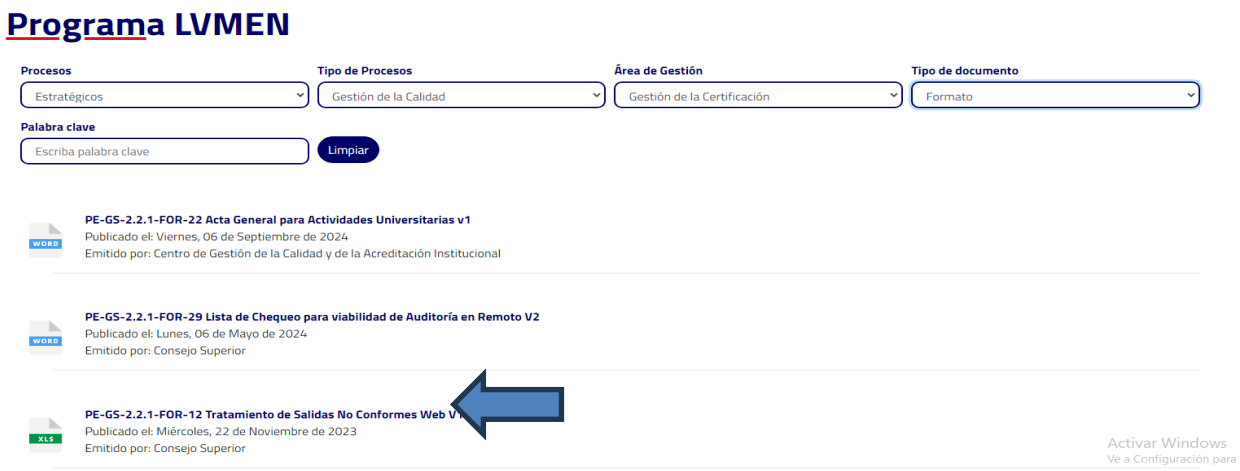
Es importante tener presente que la descripción de la salida no conforme debe concentrarse inicialmente en identificar lo que salió mal y la causa no debe suponerse, ni registrarse como un hecho, si todavía no ha sido analizada.

5.2.2 Documentar el servicio/salida no conforme

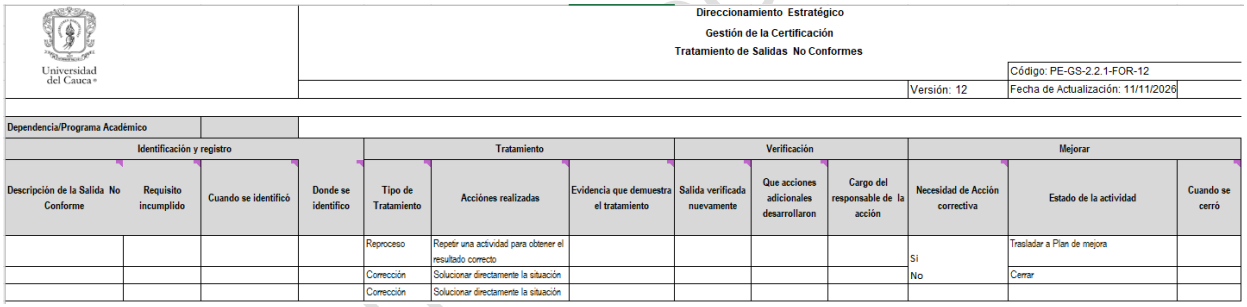
Es esencial mantener un registro detallado de todas las salidas no conformes, las acciones tomadas y los resultados obtenidos. Esta documentación es fundamental para asegurar la trazabilidad, facilitar auditorías y servir como base para la mejora continua.

Para facilitar el ejercicio de documentación, la Universidad cuenta con un formato donde se detalla de manera exacta las salidas o servicios no conformes. Este documento reposa en la plataforma LVMEN y lo puede encontrar como se detalla a continuación:

DOCUMENTO NO CONTROLADO



Enlace:[*https://www.unicauca.edu.co/archivos/lumen/PE-GS-2.2.1-FOR-12%20Tratamiento%20de%20Salidas%20No%20Conformes%20Web%20V11.xlsx*](https://www.unicauca.edu.co/archivos/lumen/PE-GS-2.2.1-FOR-12%20Tratamiento%20de%20Salidas%20No%20Conformes%20Web%20V11.xlsx)



Universidad del Cauca

Direccionamiento Estratégico
Gestión de la Certificación
Tratamiento de Salidas No Conformes

Código: PE-GS-2.2.1-FOR-12
Versión: 12
Fecha de Actualización: 11/11/2026

Dependencia/Programa Académico

Identificación y registro				Tratamiento			Verificación			Mejorar		
Descripción de la Salida No Conforme	Requisito incumplido	Cuando se identificó	Donde se identificó	Tipo de Tratamiento	Acciones realizadas	Evidencia que demuestra el tratamiento	Salida verificada nuevamente	Que acciones adicionales desarrollaron	Cargo del responsable de la acción	Necesidad de Acción correctiva	Estado de la actividad	Cuando se cerró
				Reproceso	Repetir una actividad para obtener el resultado correcto					Si	Trasladar a Plan de mejora	
				Corrección	Solucionar directamente la situación					No	Cerrar	
				Corrección	Solucionar directamente la situación							

5.3 TRATAR (F. HACER)

Una vez identificada y registrada la salida no conforme, se debe determinar qué hacer para controlarla y lograr la conformidad, aquí la pregunta es, ¿qué se debe hacer para solucionar la situación? Los tratamientos principales son:

Tratamiento	Acción	Ejemplo
Corrección: es el tratamiento más directo, ajuste inmediato	Solucionar directamente la situación	Se identificó un error en un certificado antes de entregarlo

DOCUMENTO CONTROL

Reproceso: es necesario repetir total o parcialmente una actividad para obtener la salida conforme	Repetir una actividad para obtener el resultado correcto	Un informe no contiene todos los datos requeridos
Devolución: la salida debe regresar al responsable que la generó para que realice los ajustes necesarios	Retornar la salida para que sea ajustada	Una dependencia recibe una solicitud con información incompleta y la devuelve al área que la originó para completar los datos requeridos
Concesión: una persona con autoridad para ello autoriza su aceptación o liberación bajo condiciones definidas	Autorizar excepcionalmente una desviación	El informe se encuentra completo en un 98 %, pero falta una información que depende de una fuente externa y el líder autoriza la entrega dejando constancia del faltante

5.4 VERIFICAR (F. VERIFICAR)

Una vez realizado el tratamiento, se debe comprobar que la salida cumple nuevamente los requisitos establecidos y si al verificar se cumple la salida es conforme por tanto se le da cierre, pero si al contrario no cumple se debe realizar un nuevo tratamiento que puede realizarse mediante:

- Revisión documental
- Inspección
- Validación
- Prueba
- Comparación con requisitos
- Revisión del responsable
- Evidencia del resultado
- Cualquier otro mecanismo establecido por el proceso

La verificación debe quedar soportada con la evidencia correspondiente.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

5.5. MEJORAR (F. AJUSTAR)

No toda salida/servicio no conforme requiere una acción correctiva, después de solucionar la situación, el responsable debe cuestionar si la situación puede volver a ocurrir o ya se ha presentado anteriormente, si la respuesta es NO, puede cerrarse la salida no conforme una vez verificada la conformidad.
Si la respuesta es SÍ, se debe analizar si es necesario realizar una acción correctiva u otra acción de mejora.

5.5.1 Necesidad de acción correctiva

Se debe considerar la formulación de una acción correctiva, oportunidad de mejoramiento u otra acción institucional cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- La salida no conforme se presenta de manera repetitiva
- Se presentan fallas constantes en una misma actividad
- La situación tiene un impacto significativo en el usuario
- Existe incumplimiento de un requisito legal o reglamentario
- Se evidencia una causa que puede afectar otros servicios o procesos
- Se presenta una tendencia desfavorable
- Se materializa o puede materializarse un riesgo
- La situación puede afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso
- Se presentan quejas o reclamos asociados a una misma situación
- La solución inmediata no garantiza que el problema vuelva a presentarse.

Es importante tener presente que una salida no conforme y una acción correctiva no son lo mismo, la salida no conforme se trata. La acción correctiva se establece cuando es necesario eliminar la causa para evitar la recurrencia.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Los servidores, docentes y contratistas

Son responsables de contribuir al cumplimiento de los requisitos de las salidas del proceso en el que participan y de informar oportunamente cuando identifiquen una salida no conforme.

6.2 Responsable designado

Es el encargado dentro del proceso, dependencia o programa de identificar la salida no conforme, informar o registrar la situación, realizar o gestionar el tratamiento, conservar las evidencias y verificar el resultado cuando corresponda.

6.3 Líder del proceso

Es el encargado de asegurar la aplicación de esta metodología, establecer y comunicar los requisitos de las salidas, verificar que las salidas no conformes sean tratadas oportunamente, analizar las situaciones repetitivas o significativas, determinar, cuando corresponda acciones correctivas o de mejora y realizar seguimiento a las acciones definidas.

6.4 Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional

En el marco de sus competencias, orienta metodológicamente a los procesos, realiza seguimiento al comportamiento de las salidas no conformes y utiliza la información consolidada como insumo para el análisis y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

7. SALIDAS NO CONFORMES IDENTIFICADAS DESPUÉS DE LA ENTREGA

Una salida no conforme también puede identificarse después de haber sido entregada al usuario, en estos casos se debe identificar la salida no conforme, evaluar su impacto, informar al usuario cuando corresponda, realizar el tratamiento necesario, verificar nuevamente la conformidad, registrar la situación y las evidencias, analizar la necesidad de acción correctiva.

- **Ejemplo**

  En la secretaría general de la decanatura, se detecta después de entregar un certificado, que contiene un dato incorrecto.

  El proceso debe:

  identificar → corregir → informar al usuario cuando corresponda → entregar la versión correcta → verificar → cerrar

8. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

Los líderes de proceso deben realizar seguimiento a las salidas no conformes identificadas, especialmente cuando se presenten situaciones repetitivas o significativas.

El análisis puede considerar número de salidas no conformes, tipo de salida, requisito incumplido, frecuencia, tratamiento utilizado, reincidencia, impacto, tiempo de solución, proceso o actividad donde se originó, acciones correctivas o de mejora derivadas.

La información consolidada podrá ser utilizada como insumo para los ejercicios de seguimiento, evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y para la Revisión por la Dirección, cuando corresponda.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

REFERENCIAS

ICONTEC (2015). Norma NTC ISO 9001:2015. Requisitos de Sistemas de Gestión.

ICONTEC (2015). ISO 9000: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario.

González Gaya, C. & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de aplicación:* (ed.). UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
https://elibro- net.acceso.unicauca.edu.co/es/lc/unicauca/titulos/162883

https://www.youtube.com/watch?v=XtUMivSBNrM

Documentación vigente del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Cauca.

.

DOCUMENTO NO CONTROLADO