



# Sistema de Gestión Institucional Siembra

**GUIA PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES  
(FALLAS) EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Grupo de Gestión de la Calidad**



### ¿De qué se trata el control de salidas no conformes o fallas en la prestación del servicio?

Busca asegurar que las salidas no conformes presentados en los servicios o productos se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer su tratamiento a nivel interno de la Institución.



### ¿Qué es Producto o servicio no conforme?

1. Es aquel servicio o producto que ha presentado fallas o no cumple con uno o más requisitos pactados con la parte interesada, cliente etc.

En síntesis, una salida no conforme es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple las características o requisitos hacia el cliente.

2. Los requisitos de calidad son las características que identifican el cumplimiento de un estándar de calidad en los servicios o salidas de los procesos.  
Los requisitos también pueden ser legales o reglamentarios



### ¿A qué se aplica este concepto?

- Aplica para todos los servicios y productos prestados por los procesos misionales: Gestión Académica, Gestión de Investigativa y de Gestión de extensión y proyección social.



## ¿Qué tipos de tratamiento o acciones a tomar para las salidas no conformes o fallas?

- **Corrección:** actividad realizada para corregir la falla detectada por medio del reproceso o en el caso de entregar el servicio equivocado, la entrega el servicio correcto.

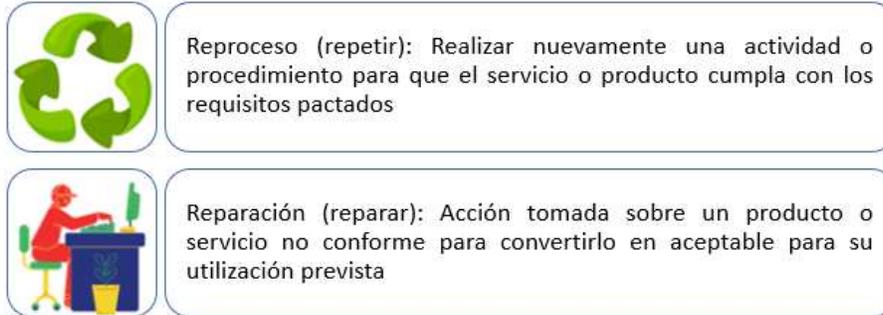


Ilustración 1. Opciones de tratamiento para la corrección

- **Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de servicios:** Este tratamiento busca asegurar de que los productos y servicios se identifican claramente a fin de prevenir que se proporcionen al cliente las salidas no conformes de manera involuntaria:



Ilustración 2. Opciones tratamiento para separación, contener, devolución, suspensión

- **Información al cliente:** informar al cliente según la severidad de la no conformidad, esto con la intención de que este pueda tomar acciones si la salida no conforme ya se ha entregado, o para dirigir a la organización sobre las acciones que se requieren, es decir, informar al cliente sobre la salida no conforme y tratarla según sus indicaciones.

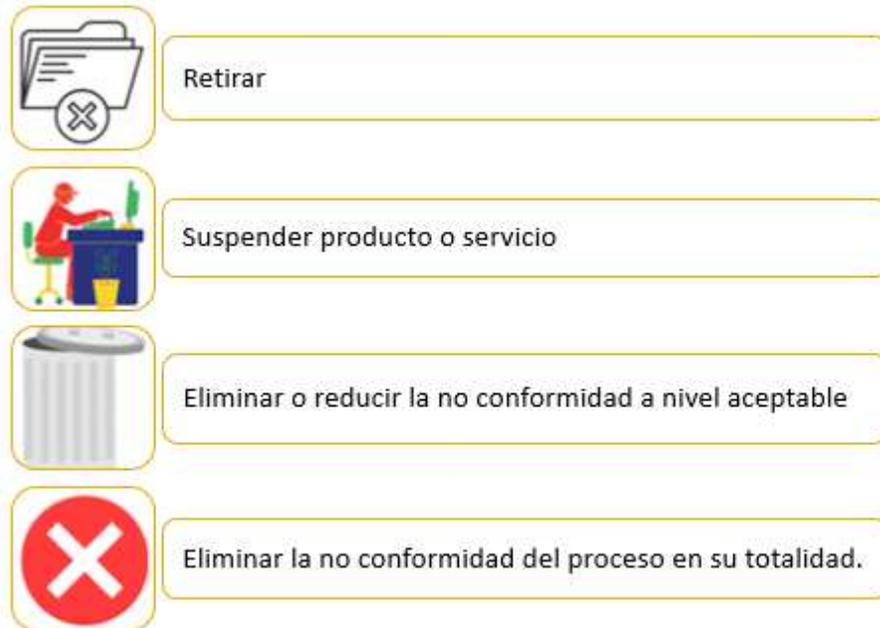


Ilustración 3. Opciones de tratamientos para informar al cliente

- **Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:** autorización por parte de una persona autorizada en la institución para que un servicio que ha presentado fallas en el cumplimiento de sus requisitos pueda ser prestado o seguir prestándose; es decir, Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme en algunos casos esto requerirá un acuerdo con el usuario.

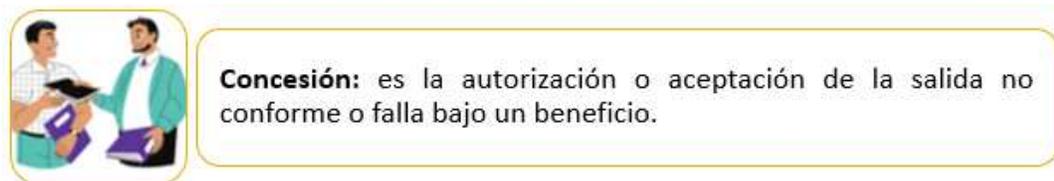


Ilustración 4. Opción de tratamiento para la obtención

**¿Documentos necesarios para el tratamiento de las salidas no conformes o fallas?**

1. GC-P05 Procedimiento para el Control de las salidas no conformes
2. GC-F12 Reporte y tratamiento salida no Conforme
3. GC-G06 Guía para el Control de las salidas no conformes (fallas) en la prestación del servicio.



**¿Cuál es la diferencia entre queja, reclamo y salida no conforme (falla)?**

Es importante saber diferenciar estos términos para asegurar un buen tratamiento en caso de que se presenta alguno de estos casos.

Queja	Reclamo	Salida no conforme (falla)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestación de inconformidad en razón del incumplimiento de un requisito, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario, con el propósito que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.</li> <li>• Es manifestada directamente por el usuario una vez recibe el servicio o cuando existe una demora en este.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestación de inconformidad por una actuación de la Institución que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al derecho que le asiste.</li> <li>• Es manifestada directamente por el usuario una vez recibe el servicio o cuando existe una demora en este.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es aquel servicio o producto que ha presentado fallas o no cumple con uno o mas requisito pactado con la parte interesada cliente.</li> <li>• Es detectada internamente por el proceso o el personal perteneciente a este.</li> </ul>

Ilustración 5. Diferencias entre queja, reclamo y salida no conformes

**¿Qué acciones se deben tomar si algunos de los casos anteriormente se presenta?**

**Para una queja o reclamo**

Se realiza una acción que permita mejorar la percepción del servicio por parte del usuario



**Para una salida no conforme (falla)**

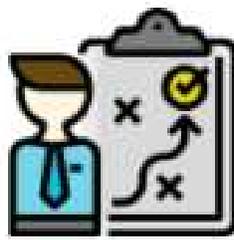
Es recomendable corregir y tomar acciones correctivas si es recurrente que permita mejorar el servicio.



**¿Qué opciones de tratamiento es recomendable tomar si algunos de los casos anteriormente se presenta?**

**Para una queja o reclamo**

Se recomienda: dar información al usuario, hacer reproceso o suspender el servicio de ser necesario.



**Para una salida no conforme (falla)**

Se deben tomar acciones de corrección a través del reproceso o reparación, obtención para su aceptación bajo concesión, separación, contención, devolución o suspensión de provisión de servicios o productos, o información al cliente.

## ¿Por qué es importante el control de las salidas no conformes?

- Permite detectarlas y tratarlas, dado que disminuimos su recurrencia
- Garantiza servicios y productos de calidad
- Incrementa la satisfacción del usuario y/o partes interesadas
- Mejora la imagen y confiabilidad del proceso y la institución.



## Pasos que seguir para el tratamiento y control de las salidas no conformes

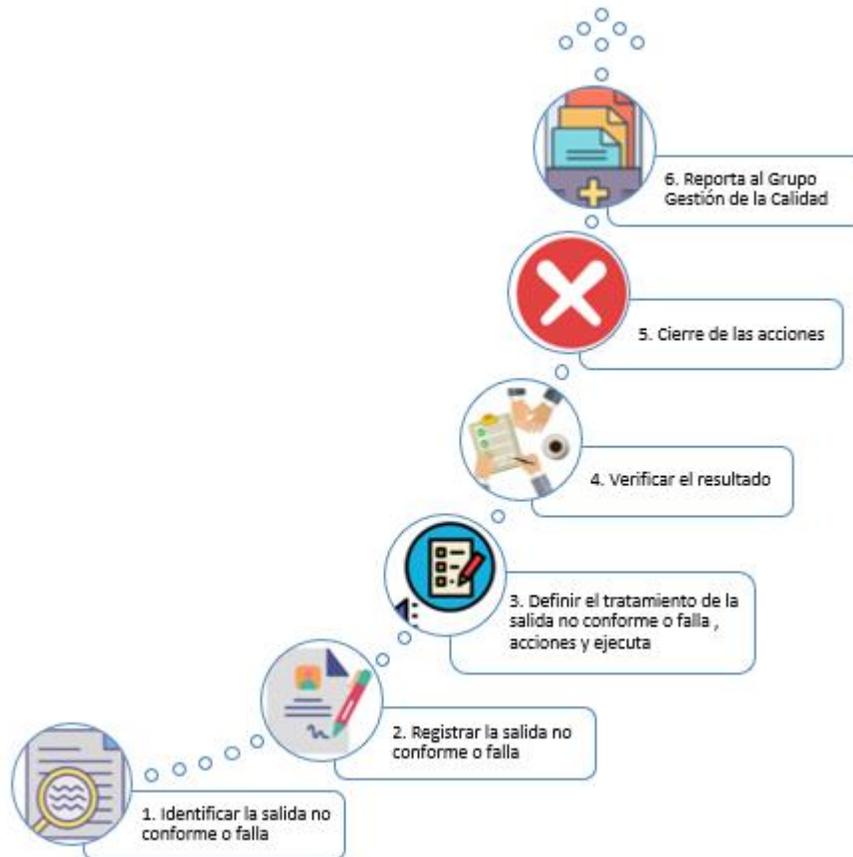


Ilustración 6. Pasos que seguir para identificar y tratar las salidas no conformes

Para revisar en detalle cada paso observar el [GC-P05 Procedimiento para el Control de las salidas no conformes](#).

**Documentos de referencia**

- 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, Numeral 8.7. Control de las Salidas No Conforme.
- GTC-ISO/TS 9002 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015.

**Registro de modificaciones**

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

No aplica por ser la primera versión

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<p><i>Yineth Pérez Torres</i> Responsable Mejora Continua Grupo de Gestión de la Calidad 02/02/2022</p>	<p><i>Eira Madera Reyes</i> Docente Asesora Sistema de Gestión COGUI+ 04/02/2022</p>	<p><i>Eira Madera Reyes</i> Docente Asesora Sistema de Gestión COGUI+ 07/02/2022</p>