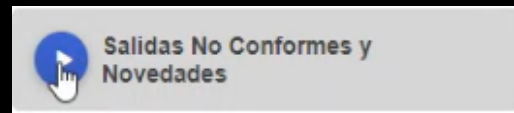


Salidas no Conformes y Novedades



1 Se tuvo en cuenta el marco de referencia normativo aplicado en la Norma ISO 9001:2015

Ya no será identificado como anteriormente se denominaba “falla en la prestación del Servicio”, si no que se denominará como lo determina la norma “Salidas no conformes”. Para ello se tendrán en cuenta aspectos como:

Numeral 8,7 de la Norma

Identificar y controlar las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Tratamientos que aplican

- Corrección: Luego de la corrección,
- verificar la conformidad con los requisitos
- Separación, contención, devolución o suspensión
- Información al cliente
- Aceptación bajo concesión



Procesos a quienes aplica:

Los requisitos sobre salidas no conformes serán aplicables únicamente a los procesos que están de cara al usuario final. Una razón de ello es que los requisitos sobre este tema, se encuentran en el apartado “8. Operación” que contiene los requisitos aplicables a las actividades misionales

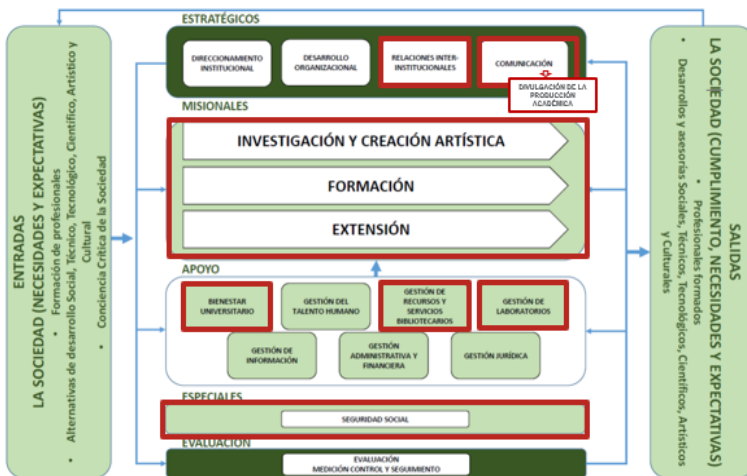
Conservar información Documentada

- Descripción de la no conformidad
- Acciones tomadas
- Concesiones obtenidas
- Autoridad que decide la acción

2 Marco institucional

Se establecido que los procesos misionales y aquellos de cara al usuario, o que tienen un contacto más directo con el usuario fueran los seleccionados para la implementación de la metodología

Mapa de Procesos UNAL



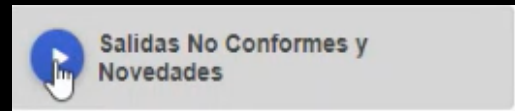
La pauta inicial se realizó teniendo en cuenta la revisión documental relacionada con el tema; contando esta con procedimientos, manuales, protocolo, guías y programas (del proceso de Seguridad Social).

La realización de talleres que permitieran evaluar el estado actual y que permitieron la identificación de atributos aplicables a los procesos, la evaluación de los servicios que presta cada proceso y la revisión de las salidas no conformes identificadas inicialmente en ellos.

Se tomaron los atributos del servicio definidos por la universidad como insumos de la metodología a proponer.

Los procesos a los que les aplica, deben controlar el cumplimiento de los requisitos de los servicios, productos o trámites.

Salidas no Conformes y Novedades



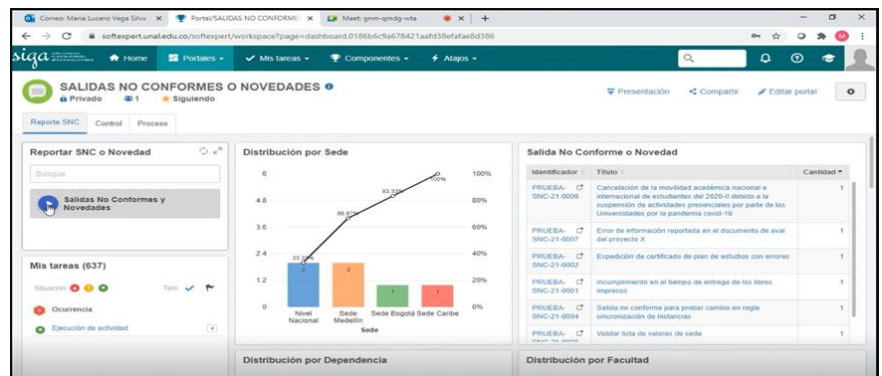
3 Rediseño de la metodología

Establecer lineamientos para el tratamiento de las salidas no conformes del servicio, producto o trámite de la Universidad Nacional de Colombia, para prevenir el uso o entrega no intencionada al usuario.

- ➔ Aplicar nuevas tipologías
- ➔ Determinar los tramites y servicios en los que se presentan las Salidas no conformes o Novedades
- ➔ Proponer características de calidad para el servicio
- ➔ Establecer los factores generadores y categorías definidas de cada tipología



4 Registro de Salidas no Conformes y Novedades



Parametrización en el aplicativo SoftExpert para el registro de salidas no conformes / novedades.