

Beneficio de las

Salidas no conformes

En los procesos



Ofrecer **alto nivel de confianza** a los usuarios, al prestar trámites, servicios o productos conforme a la promesa realizada, llevando a cabo entregas acordes a las características de calidad de la UNAL, que satisfagan sus necesidades y expectativas. Que, al no cumplirse, deben ser tratadas y gestionadas a tiempo **para evitar afectarlos**.

¿Cómo agregan valor las

Salidas no conformes

al proceso?

- ✓ **Garantizando** la propuesta establecida a los usuarios y partes interesadas.
- ✓ **Reduciendo** la ocurrencia e impacto de las no conformidades o novedades en los procesos.
- ✓ **Mejorando** los productos, trámites y servicios.
- ✓ **Utilizando** de forma eficiente los recursos.
- ✓ **Mejorando** la eficacia del SGC.
- ✓ **Identificando** rápidamente los problemas sistemáticos dentro de la organización.
- ✓ **Protegiendo** la reputación e intereses del proceso y la institución.
- ✓ **Manteniendo** la satisfacción del usuario y las partes interesadas.
- ✓ **Disminuyendo** las quejas y reclamos de los usuarios.
- ✓ Al tener detectadas y tratadas las salidas no conformes o novedades, **se disminuye su recurrencia**.

¿Cuándo se considera el

incumplimiento

de un requerimiento?

Los **requerimientos** son condiciones necesarias preestablecidas por parte de una autoridad que obliga a dar cumplimiento a un requisito previamente definido; dentro del contexto de las salidas no conformes o novedades el incumplimiento a un requisito se presenta cuando:

- ✓ **No se da cumplimiento** a lo pactado o establecido con el usuario o parte interesada.
- ✓ **Se incumple** con un requisito legal aplicable al proceso u organización.
- ✓ **Lo planificado** no corresponde con el resultado esperado.
- ✓ **Se modifican o cambian** las condiciones normativas pactadas inicialmente para la prestación del servicio, trámite o el desarrollo de un producto.
- ✓ **Se evidencian** el no cumplimiento de los procedimientos, instrucciones y operación establecidos para el proceso.

¿Cuándo un

trámite, servicio o producto

cumple con las Características de Calidad?

Cuando el equipo de trabajo del proceso:

- ✓ **Se actualiza constantemente** sobre la normatividad, procedimientos, entre otros; asociados a la prestación del trámite, servicio o producto.
- ✓ **Identifica la información** que necesita el usuario para acceder al trámite, servicio o producto.
- ✓ **Publica la información** en canales fácilmente reconocidos por los usuarios.
- ✓ **Revisa y ajusta constantemente la información** con respecto a la realidad de la prestación del trámite, servicio o producto.
- ✓ **Crea un plan** para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el usuario (incluyendo insumos tecnológicos, infraestructura, además de su logística y operación).
- ✓ Durante la ejecución del plan **hace seguimiento** para asegurar la entrega en los tiempos y condiciones pactadas.
- ✓ **Entrega en los tiempos y condiciones establecidas** los trámites, servicios y productos.

¿Cuándo un proceso

gestiona adecuadamente

sus Salidas no Conformes o Novedades?

Cuando:

- ✓ **Identifica** a tiempo sus trámites, servicios o productos que no cumplen con las características de calidad.
- ✓ **Estudia y determina** el origen de la salida no conforme o novedad de forma objetiva (recordando que son situaciones, no las personas las culpables).
- ✓ **Analiza y determina** las características de calidad afectadas en la prestación de trámites, servicios o productos.
- ✓ **Clasifica** en la categoría que mejor describa el incumplimiento.
- ✓ **Analizar e Identificar** la circunstancia que genera el incumplimiento.
- ✓ **Evaluar y determinar** la acción inmediata a realizar para disminuir la afectación al usuario o parte interesada.
- ✓ **Identificar** el número de usuarios afectados y si se requiere repetir el servicio.
- ✓ **Analizar y definir** si se deben tomar acciones de fondo para evitar que la situación vuelva a ocurrir.
- ✓ **Verificar** el efecto de la acción tomada.
- ✓ **Hace seguimiento** a la repetición de incumplimientos similares.

¿Como se selecciona una

Características de Calidad

en las Salidas no Conformes o Novedades?



Es importante **revisar** en la descripción de la Salida no conforme o Novedad identificada, cuál de las características de calidad afecta la prestación del trámite, servicio o el desarrollo del producto.

Características de calidad

- > Oportunidad
- > Coherencia
- > Veracidad de la Información
- > Disponibilidad y accesibilidad de la información
- > Pertinencia
- > Operatividad

Tenga en cuenta que las **características de calidad**, aplican a los trámites y servicios que presta la Universidad.

Pregúntese

- > ¿Cómo afecta la Salida no conforme o Novedad la prestación del trámite, servicio o producto?
- > ¿Cuál característica de calidad es la más afectada en el caso de una salida no conforme o llegar a presentarse una queja o reclamo por parte del usuario o parte interesada?
- > ¿Cómo se está incumpliendo con esa característica de calidad con la Salida no Conforme o Novedad?



En el caso de presentarse una **queja o reclamo** no solo se afectan las características de calidad si no también los atributos del servicio definidos en la Universidad.



SALIDAS NO CONFORMES O NOVEDADES UNAL