

Salidas no conformes o novedades



**SALIDAS NO
CONFORMES O
NOVEDADES UNAL**



OBJETIVO

Identificar y gestionar los servicios, productos o trámites que **no cumplen con las características de calidad** acordadas con los usuarios para evitar afectarlos.

Asegurar que los servicios, productos o trámites que incumplen un requisito acordado con los usuarios, se identifiquen y gestionen para prevenir su uso o entrega involuntaria, así como establecer las responsabilidades y atributos relacionados con su tratamiento.

DEFINICIÓN



APLICACIÓN PRÁCTICA





RESPONSABILIDAD LÍDERES DE PROCESOS

- Analizar la salidas no conforme o novedad y establecer una acción que disminuya la afectación al usuario acorde a las posibilidades de la dependencia.
- Analizar el impacto de la salida no conforme o novedad considerando el número de usuarios afectados y si se requiere repetir el servicio.

PUNTOS DE CONTROL



- Reconocimiento de los compromisos con los usuarios (hoja de vida de trámites y servicios).
- Identificar canales de comunicación eficaces con usuarios para informar situación y acordar acción a seguir.
- Analizar y definir acciones para salidas no conformes o novedades recurrentes.



FACTORES DE ÉXITO

- Reconocer las salidas no conformes o novedades a tiempo y comunicarlas a los usuarios para generar confianza.
- Analizar y definir acciones inmediatas para disminuir el impacto en el proceso (reprocesos, daño de imagen, etc.).



RECOMENDACIONES ADICIONALES

- ⦿ Asegurar que los colaboradores que prestan el servicio, producto o trámites a los usuarios conozcan sus hojas de vida o compromisos y la normatividad relacionada.
- ⦿ Tener presente el diálogo como compromiso ético institucional para el relacionamiento con los usuarios.

NORMATIVIDAD



Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.	NTC ISO 9000:2015
Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos	NTC ISO 9001:2015
Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.	NTC ISO IEC 17025:2017
Guía Básica de Mejora.	U.GUSIGA.001
Procedimiento de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y de Mejora.	U.PR.SIGA.002
“Por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud”	Decreto 1011 de 2006



RELACIÓN CON NORMA ISO 9001:2015

8.7

**CONTROL DE
LAS SALIDAS NO
CONFORMES**

- Identificación de las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican.
- Controlar las salidas para prevenir el uso o entrega no intencionada.



Contacto

3165000 Ext: 18486



calidad_bog@unal.edu.co



www.planeacion.bogota.unal.edu.co/gestion_de_calidad/



Carrera 45 No. 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez - Oficina 317



@SGC_Bogota



sgc_bogota



@SGCBogotaUNAL