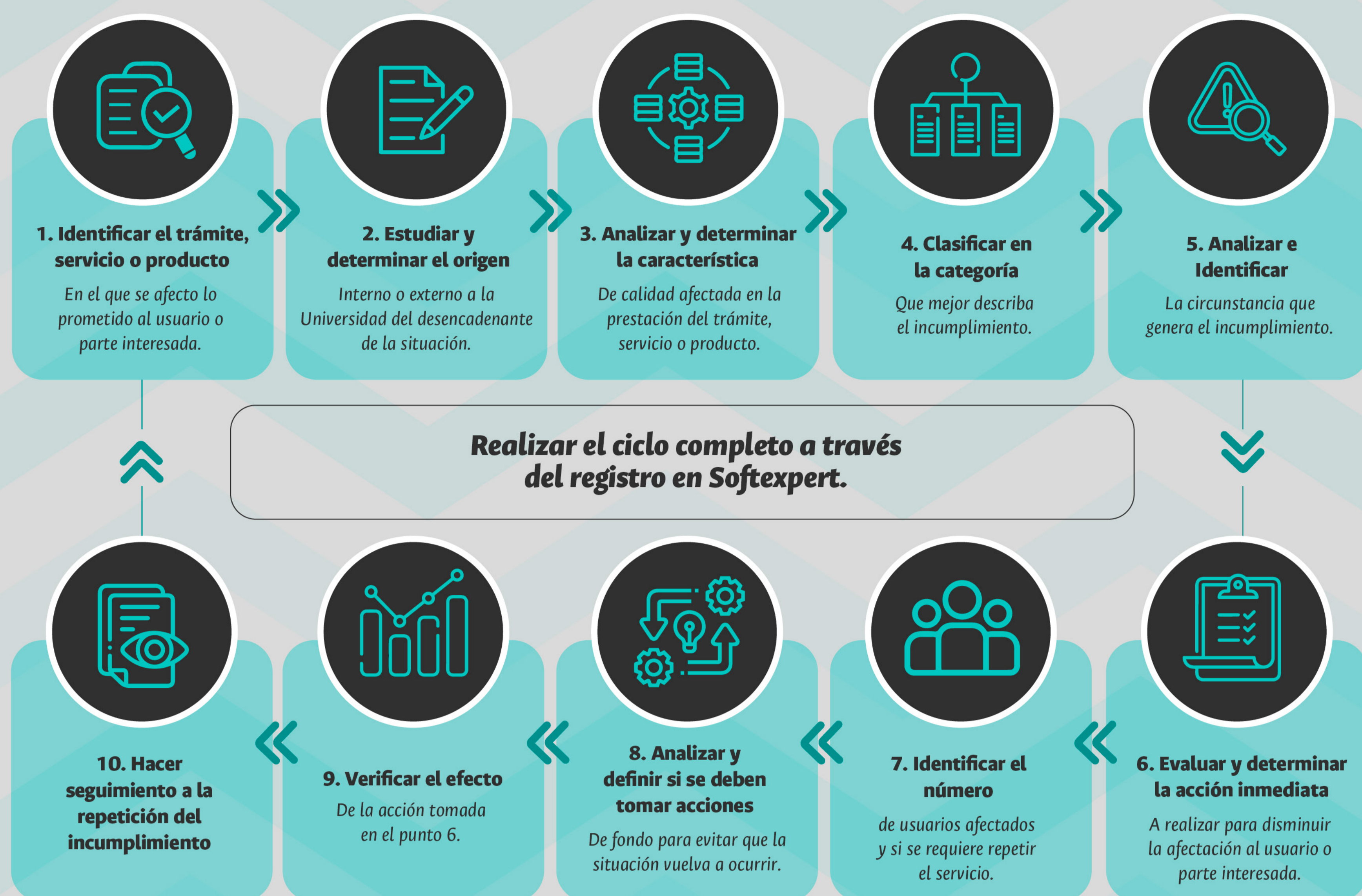


**de salidas no conformes o novedades****1 Identificar el trámite, servicio o producto en el que se afectó lo prometido al usuario o parte interesada.**

Lo prometido a los usuarios se encuentra en las hojas de vida de los trámites y servicios que podrá consultar en el siguiente link (<http://planeacion.bogota.unal.edu.co/portafolio/>)

**2 Estudiar y determinar el origen interno o externo a la Universidad del desencadenante de la situación.**

Determinar si la situación que propicia el incumplimiento se da por factores internos o externos a la Universidad y clasificar como salida no conforme o novedad.

**3 Analizar y determinar la característica de calidad afectada en la prestación del trámite, servicio o producto.**

Validar con el equipo de trabajo la característica de calidad que se ha visto afectada en la prestación del trámites, servicio o producto.

> [Ver características de calidad](#)

**4 Clasificar en la categoría que mejor describa el incumplimiento.**

Teniendo claro si es una salida no conforme o novedad, el equipo de trabajo identifica la categoría que mejor describa el resultado indeseado generado en la prestación del servicio.

> [Ver categorías - Clasificación de incumplimiento.](#)

**5 Analizar e Identificar la circunstancia que genera el incumplimiento.**

El equipo de trabajo analiza e identifica la circunstancia (factor) que generó la salida no conforme o novedad.

> [Ver factores - Circunstancias \(factor\) comunes generadoras de salidas no conformes o novedades.](#)

**6 Evaluar y determinar la acción inmediata a realizar para disminuir la afectación al usuario o parte interesada.**

El líder y su equipo de trabajo determinará de acuerdo a los recursos disponibles y la afectación a los usuarios y partes interesadas la acción inmediata a seguir.

> [Ver tipos de acciones inmediatas \(corrección-tratamiento\) / ¿Qué puedo hacer cuando no se cumplen las características de calidad?](#)

**7 Identificar el número de usuarios afectados y si se requiere repetir el servicio.**

Identificar el número de usuarios afectados y la afectación a la prestación del trámites, servicio o producto.

**8 Analizar y Definir si se deben tomar acciones de fondo para evitar que la situación vuelva a ocurrir.**

De acuerdo al punto 7 y el análisis de afectación al desempeño del proceso o imagen institucional, evaluar la creación de una acción correctiva para que la situación no vuelva a ocurrir.

Para el diseño de la acción correctiva ver:

- > U.PR.SIGA.002 - Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora  
[https://softexpert.unal.edu.co/se/generic/gn\\_linkshare/linkshare.php?key=1h1hINphTJF&cdisosystem=73](https://softexpert.unal.edu.co/se/generic/gn_linkshare/linkshare.php?key=1h1hINphTJF&cdisosystem=73)
- > U.FT.SIGA.002 - Formato acciones correctivas preventivas y de mejora  
[https://softexpert.unal.edu.co/se/generic/gn\\_linkshare/linkshare.php?key=1B6AUNm9Xgh&cdisosystem=73](https://softexpert.unal.edu.co/se/generic/gn_linkshare/linkshare.php?key=1B6AUNm9Xgh&cdisosystem=73)

**9 Verificar el efecto de la acción tomada en el punto 6.**

Verificar que la acción del punto 6 se llevó a cabo y cumplió con lo acordado con el usuario.

**10 Hacer seguimiento a la repetición del incumplimiento.**

Periódicamente realizar seguimiento a los registros en softexpert para validar que la situación no se volvió a presentar y si es así es necesario evaluar la generación de una acción correctiva.



**SALIDAS NO CONFORMES O NOVEDADES UNAL**