

# GESTIÓN DEL SERVICIO

## Salidas no conformes o Novedades

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y  
CONOCIMIENTOS PARA LA APROPIACIÓN DEL MODELO  
SIGA 2023



**SALIDAS NO  
CONFORMES O  
NOVEDADES UNAL**

**Importancia de la identificación y  
tratamiento de las SNC o Novedades.**

**Cumplimiento de la promesa de valor en el  
servicio**

***¿Cómo establecemos la importancia las SNC o Novedades y cumplimos con la promesa de valor del servicio en la Universidad?***



[https://jamboard.google.com/d/1RhN42lw-6rMwO\\_XvvlfTvgRsLRurhegv6JHQqhF9Ovc/edit?usp=sharing](https://jamboard.google.com/d/1RhN42lw-6rMwO_XvvlfTvgRsLRurhegv6JHQqhF9Ovc/edit?usp=sharing)

# Aportes de ejercicio Jamboard

Importancia y Cumplimiento

1/2

Compartir

Establecer fondo | Borrar marco

Abrir en un Jamboard

Wilson...realizando la correccion oportuna, y cumplir con la promera de valor del cliente

Oscar: para mejoras continua y tomas de decisiones

¿Cómo establecemos la importancia de las SNC o Novedades y cumplimos con la promesa de valor del servicio en la Universidad?

Julieth. Generar confianza a los usuarios al realizar entrega continua de lo prometido.

Para tomar acciones de mejoramiento y analizar las causas

Néstor Moreno, atendiendo las recomendaciones y mejorar nuestro que hacer alineado a la normatividad y la gestión de calidad.

se debe establecer las condiciones optimas con la que prestamos el servicio para tener el referente para identificar las situaciones que evidencia su no cumplimiento

Sonia: Para identificar posibles planes de mejora cuando son reiterativas.

Tener una buena atención al cliente y mantener un buena armonia en la sede.

Jazmín Eliana. Actividad de caracter proactivo, para minimizar los riesgos, mantener niveles de calidad y cumplir con las expectativas de las partes interesadas.

Luis Fernando Olarte Valencia:

Diana: Darle la misma importancia a todas las novedades, de acuerdo a las observaciones de los usuarios

Katherine (obtención de información pertinente del usuario sobre el servicio a realizar)

Una SNC, siempre es un indicador para mejora continua para llegar a la calidad en este caso del servicio.

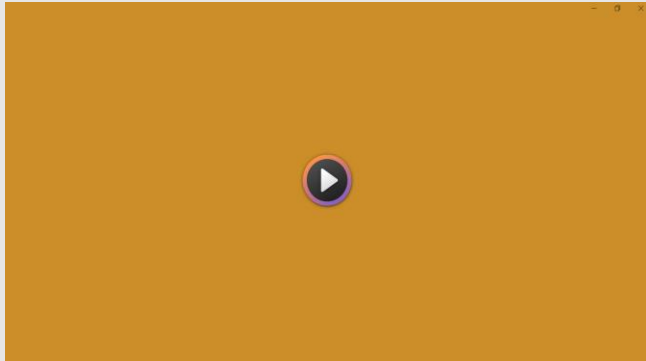
Natalie: mejorar los procesos.

Clare: cumpliendo con compromiso tanto desde las altas directivos como todos los compañeros, una retroalimentación de los procesos para evitar los errores y continua capacitación

- 1. Contando con capacidad organizacional para generar o brindar productos, trámites o servicios (salidas), que sean conformes con los requisitos determinados o establecidos.**
- 2. Asegurando que se cumpla con la promesa hecha, agregando valor y presentando una oferta de valor diferencial para nuestro mercado objetivo**
- 3. Identificando los incumplimientos a los requisitos, desde la planificación y al finalizar cada etapa, con una posible detección temprana de lo no conforme que nos permita asegurar un resultado final exitoso y acorde a lo que se planifico entregar al cliente.**
- 4. Teniendo en cuenta que la no conformidad en productos y servicios es una actividad preventiva y proactiva, enfocada a minimizar los riesgos inherentes al ciclo de producción y a la prestación del servicio.**
- 5. Dando cumplimiento con la promesa de satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los usuarios y partes interesadas, se asegura la conformidad de los productos, trámites y servicios y materializamos la promesa de valor.**

# Taller :

**¿Qué debo hacer cuando el resultado de mi proceso (¿Trámite, servicio o producto) no es idóneo?**



**Taller 1. Ejercicio de la Fabrica (Video)**

17, 15 ago 2023

De acuerdo a lo observado en el video proyectado, responde las siguientes preguntas

[Empezar ahora](#)

**Taller 1. Ejercicio de la Fabrica (Video)**

\* Obligatorio

**1**  
De acuerdo al ejemplo, seleccione la opción de respuesta correcta: \* (2 puntos)

*SalidanoConforme*

*NoConformidad*

*Novedad*

**2**  
¿Que tipos de tratamientos se identificarán? \* (2 puntos)

Reprogramación de la cita (regresar nuevamente para ser atendido)

Concesión (dar un descuento al cliente)

Cancelación (no se entregará el producto)

Corrección (de las dimensiones)

**3**  
¿Cuál es la causa de la Salida no Conforme? Seleccione la opción de respuesta correcta \* (2 puntos)

No se cuenta con presupuesto

El ingeniero de mantenimiento

El Clima

La falta de mantenimiento de la maquina

**4**  
En que etapa se solicita al ingeniero que revise la producción. Seleccione las opciones correctas \* (2 puntos)

Alistamiento

Verificación

Al recibir una Queja o Reclamo

En la entrega de las sillas

**5**  
Como se asegura el encargado de la fabrica que el cliente quedo satisfecho \* (2 puntos)

Diligencia una encuesta

Llamada al Cliente

Con la Orden de servicio

Puede imprimir una copia de su respuesta después de enviarla

[Enviar](#)

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

<https://forms.office.com/r/5Xq2CEeEvx>

# Debemos tener en cuenta que:

Como requisito normativo el numeral 8.7 Control de Salidas no Conformes hace parte de la Operación de los procesos, numeral 8.

El procedimiento de SNC o Novedades aplica para los procesos Misionales: **Investigación y Creación Artística, Formación, Extensión**, a los procesos Estratégicos: **Relaciones Interinstitucionales y Divulgación de la producción Académica (Comunicación)**, a los procesos de Apoyo: **Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de Laboratorios**, y al proceso especial: **Seguridad Social**.

Las salidas no conformes o novedades se enfocan en los procesos, no en las personas; esto con el fin de evitar que se realice una identificación subjetiva y no objetiva del componente.

Para el desarrollo de la metodología se cuenta con un módulo en el aplicativo SoftExpert, de igual manera y de acuerdo al plan de contingencia se han diseñado herramientas de apoyo que permiten conservar la información documentada mientras se reestablece el aplicativo.

Las características de Calidad se definen tomando como insumos el portafolio de servicios de los procesos, los atributos del servicio de la Universidad y la normatividad asociada.

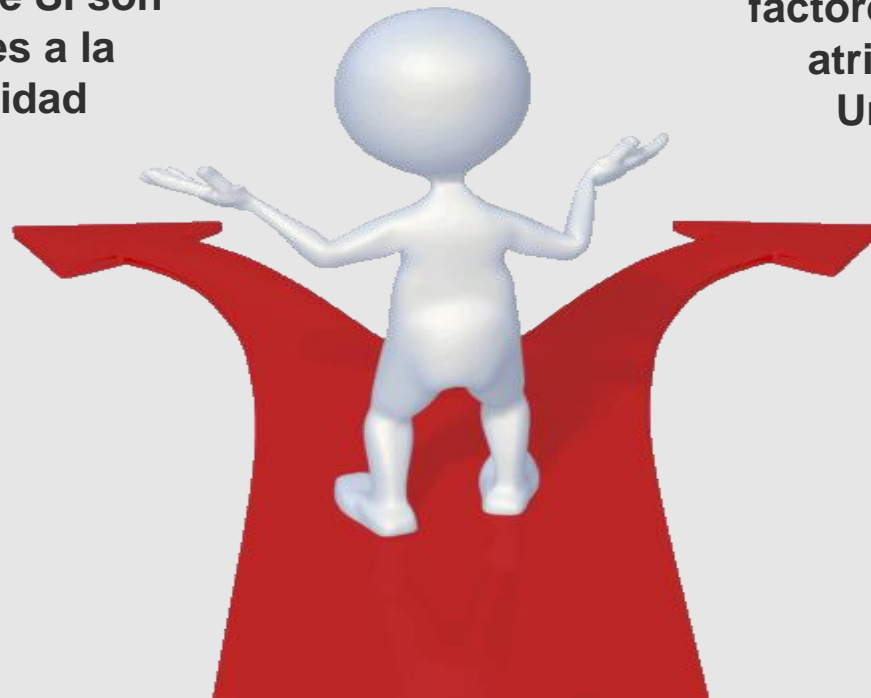
# Recordemos la tipología que usamos en la Universidad

## Salidas no Conformes

Incumplimiento debido a factores que **SI** son atribuibles a la Universidad

## Novedades

Incumplimiento debido a factores que **NO** son atribuibles a la Universidad





# Recordemos algunas definiciones:

## Servicio:

- Salida de una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (usuario o parte interesada).

## Trámite:

- Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado para adquirir un derecho o cumplir con una obligación. inicia con una petición o solicitud y termina cuando es aceptando o denegando la solicitud.

## No conformidad:

- Incumplimiento de un requisito

## Producto:

- Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

## Usuario:

- Es la persona u organización que recibe un producto o servicio para satisfacer una necesidad.

## Requisito:

- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

## Oportunidad de Mejora:

- Conjunto de acciones tomadas para ampliar la capacidad de cumplir con los requisitos

# Ruta para la gestión de las Salidas no Conformes o Novedades



# Identificar el Trámite, Producto o Servicio

en el cual se afectó lo pactado o prometido al usuario o parte Interesada, para realizar esta actividad es importante conocer las especificaciones o requerimientos establecidos en los trámites, servicios o productos y lo podemos consultar en el siguiente link

<https://infotramites.unal.edu.co/>



## ¿Qué podemos preguntarnos?

- ¿Qué tipos de requisitos incumple? Contratos, Leyes, Procedimientos, Manuales, Necesidades de los usuarios o Partes Interesadas, normas, lineamientos institucionales, etc.
- ¿Cuándo se presentó la salida no conforme o Novedad? antes, durante o después (en la entrega)
- ¿A que nos comprometemos cuando ofrecemos un trámite, servicio o producto en la universidad?
- Tener en cuenta que, aunque el usuario haya recibido el producto, o se le haya prestado el trámite o servicio, no exime al proceso de ser responsable del incumplimiento.

# Estudiar y determinar el origen



tanto interno como externo al proceso o a la Universidad, para determinar si la situación que presenta el incumplimiento incluye factores internos o externos y así poder clasificarla como una Salida no Conforme o una Novedad.

## ¿Qué podemos preguntarnos?

- ¿Fueron factores externos o internos los que afectaron mi trámite, producto o servicio?
- ¿El origen que desencadena la situación observada se atribuye o no a la universidad?
- ¿Son incumplimientos que externamente afecta la gestión del proceso? O ¿Son incumplimiento responsabilidad del proceso?

# Analizar y determinar la Característica de Calidad

que se ha visto afectada en la prestación del servicio, trámite o producto, y determinar la más relevante.

Las características de calidad son los aspectos, las propiedades y las características que se necesitan para lograr la aptitud para satisfacer las necesidades expresadas explícita o implícitas de los usuarios.



## Disponibilidad y accesibilidad de la información

Ofrecer Información actualizada y completa, de acuerdo con las condiciones establecidas.



## Veracidad de la información

Proveer información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.



## Pertinencia

Cumplir el objetivo o propósito trazado. (Esto cubre que el personal que presta el servicio sea competente y ético, y está actualizado).



## Coherencia

Responder con las especificaciones, en las actividades propias del servicio o las condiciones establecidas y pactadas inicialmente.



## Oportunidad

Ejecución en los plazos establecidos y definidos para dar el trámite, servicio o el producto que solicitó el usuario.



## Operatividad

Cumplir las condiciones logísticas y operativas acordes a lo establecido en la prestación del servicio.



<https://planeacion.medellin.unal.edu.co/calidad/images/2023/salidas/Caractersticas de Calidad - Salidas no conformes MEDELLIN.jpg>

## ¿Qué podemos preguntarnos?

- ¿Cómo se está incumpliendo con esa característica de calidad con la Salida no Conforme o Novedad?
- ¿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?
- ¿Qué resultados no cumplen los requisitos de los productos, trámites o servicios pactados con los usuarios y partes interesadas?

# Clasificar de acuerdo a la Categoría

que mejor describa el resultado no deseado, que se generó en la prestación del servicio, trámite o producto; para ello es importante conocer y tener claro, si es una Salida no conforme o una Novedad y que el origen puede ser interno o externo.



## Salidas no conformes

- > No realización o suspensión del servicio por factores atribuibles a la Universidad.
- > Entrega de elementos (información, materiales, etc.) que presentan inconsistencias.
- > Entrega de elementos (información, materiales, etc.) que no corresponden a lo establecido.
- > Condiciones operativas (espacios, equipos, plataforma) que no cumplen los requerimientos.
- > Cambios no previstos en la programación del servicio que afectan al usuario, generados por factores atribuibles a la Universidad.
- > Otras categorías.

## Novedades

- > No realización o suspensión del servicio por factores no atribuibles a la Universidad.
- > Errores en la solicitud por parte del usuario o cliente.
- > Incumplimientos de los acuerdos para prestar el servicio por parte del usuario o cliente.
- > Cambios en la programación del servicio que afectan al usuario y que son generados por factores no atribuibles a la Universidad.
- > Otras categorías.

## ¿Qué podemos preguntarnos?

¿Qué categoría se generó luego del incumplimiento del requisito e identificación de la salida no conforme o novedad?

¿La categoría está relacionada con una salida no conforme o con una novedad?

# Analizar e Identificar las circunstancias que generan el incumplimiento

determinando el factor que generó la Salida no conforme o Novedad; la identificación correcta, permite estudiar el proceso y definir acciones para contrarrestar la aparición de nuevas salidas no conformes o novedades.



## Salidas no conformes por factores atribuibles de la Universidad

- > Infraestructura (espacio, equipos, sistema de información) con deficiencias o anomalías.
- > Errores de planificación del servicio.
- > Falta de asignación del personal.
- > Incumplimiento del horario o no asistencia del responsable del servicio.
- > No aplicación correcta de los procedimientos o métodos.

## Novedades por factores no atribuibles de la Universidad

- > Suspensión de servicios públicos.
- > Situación de orden público.
- > Incapacidad o ausentismo del personal a cargo del servicio.
- > Factores climatológicos.
- > Movimiento telúrico.
- > Factores atribuibles al usuario o cliente.

## ¿Qué podemos preguntarnos?

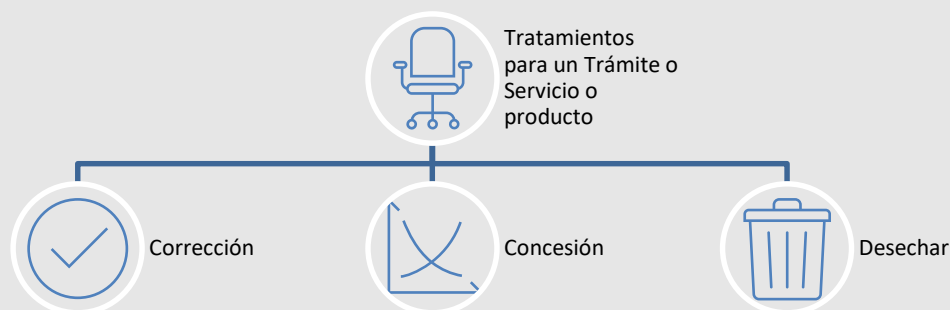
¿Cuáles elementos que limitaron la entrega producto o la prestación del trámite o servicio?

¿Los factores están relacionados con la planificación, los recursos, las partes interesadas o los métodos del proceso o de la universidad?

# Evaluar y determinar la acción inmediata



a ejecutar, para disminuir la afectación a los usuarios y partes interesadas. El tratamiento a tomar es importante que sea evaluado por el líder y su equipo de trabajo, determinando los recursos necesarios, el impacto al proceso y la afectación del trámite, servicio o producto.



[https://planeacion.medellin.unal.edu.co/calidad/images/2023/salidas/Acci%C3%B3n\\_inmediata\\_-\\_Salidas\\_no\\_conformes\\_MEDELLIN.jpg](https://planeacion.medellin.unal.edu.co/calidad/images/2023/salidas/Acci%C3%B3n_inmediata_-_Salidas_no_conformes_MEDELLIN.jpg)

## ¿Qué podemos preguntarnos?

- ¿Qué puedo hacer cuando no se cumplan las características de Calidad?
- ¿Cuál es el tratamiento más adecuado para contrarrestar los efectos del incumplimiento de los requisitos?
- ¿Se repitió el servicio?
- ¿Debo escalar a otra dependencia de la universidad la identificación del tratamiento?
- ¿el tratamiento definido será necesario para corregir el requisito incumplido en el trámite o servicio?



# Identificar el número de usuarios afectados y si se requiere repetir el servicio

a los usuarios o partes interesadas que fueron afectadas, y determinar que tanto se impactó el servicio. De acuerdo al impacto evaluado y la afectación, el líder del proceso y su equipo de trabajo determinan si es necesario plantear acciones.



## ¿Qué podemos preguntarnos?

- ¿Cuáles son los usuarios o partes interesadas que se afectaron en la Saldias no conforme o novedad?
- ¿se han presentado constantes incumplimientos de los requisitos pactados con las partes interesadas?
- De acuerdo al incumplimiento de la característica de calidad ¿es necesario repetir el trámite, servicio o producto?
- ¿Qué tan constante se identifican salidas no conformes o novedades que afectan a los usuarios o partes interesada?
- ¿Qué acciones se deben tomar en el caso de no repetirse el servicio?

# **Analizar y definir si se deben tomar acciones de fondo, para evitar que la situación vuelva a ocurrir**



**y determinar la necesidad de crear una acción correctiva, que permita controlar la situación para que no vuelva a presentarse.**

## **¿Qué podemos preguntarnos?**

- ¿Qué debo hacer para prevenir la ocurrencia de salidas no conformes o novedades que afecten el desempeño de mi proceso?
- ¿Qué hace reiterativa la salida no conforme o novedad?
- ¿Qué tanto impactó la salida no conforme a los usuarios?

# Verificar el efecto de la acción tomada

para determinar si el tratamiento cumplió con lo acordado con el usuario, en esta etapa se realiza el monitoreo, la evaluación del desempeño, identificar las desviaciones antes de que el cliente lo detecte y afecte su nivel de confianza y satisfacción



## ¿Qué podemos preguntarnos?

- ¿El tratamiento fue eficaz y permite brindar un producto, trámite o servicio según lo pactado con el usuario?
- ¿Se cumplió con la promesa de valor del servicio?
- ¿Las acciones tomadas para tratar la salida no conforme o Novedad cumplieron con lo requerido para satisfacer el usuario?
- ¿Los soportes vinculados al tratamiento de las salidas no conformes o novedades son adecuados y pertinentes a la situación presentada?
- ¿El tratamiento y las acciones de la salida no conforme o novedad aminoran los riesgos para que no se vuelva a presentar la Salida no conforme o novedad?

# Hacer seguimiento a la repetición del incumplimiento



Periódicamente las diferentes coordinaciones realizan el seguimiento (“Seguimiento al reporte de salidas no Conformes”) del registro, tratamiento y verificación de las salidas no conformes o novedades, para validar que la situación se volvió a presentar y si es así, es necesario la generación de una acción correctiva. (formato)

Es importante realizar un registro correcto de los casos, asignar de forma correcta las categorías y factores, realizar una descripción correcta de cada caso, seleccionar el tratamiento adecuado y tomar las acciones correctivas en caso de ser necesario.

Es importante no acostumbrarse a tener salidas no conformes

# *En conclusión, un proceso gestiona adecuadamente sus Salidas no Conformes o Novedades y cumple la promesa de valor ... cuando:*

- **Identifica** a tiempo sus trámites, servicios o productos que no cumplen con las características de calidad.
- **Analizar e Identificar** la circunstancia que genera el incumplimiento.
- **Estudia y determina** el origen de la salida no conformes 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.
- **Evalúa y determina** la acción inmediata a realizar para disminuir la afectación al usuario o parte interesada.
- **Identifica** el número de usuarios afectados y si se requiere repetir el servicio.
- **Analiza y define** si se deben tomar acciones de fondo para evitar que la situación vuelva a ocurrir.
- **Hace seguimiento** a la repetición de incumplimientos similares.
- **Verificar** el efecto de la acción tomada.

Salidas no Conformes o Novedades - Evaluación al Plan de fortalecimiento Sesión 10



*Gracias*

<https://forms.office.com/r/HvjL7pAJbH>

*Universidad Nacional de Colombia*

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN