Ruta para la

GESTIÓN

Salidas no conformes y novedades

1.

Identificad el trámite, servicio o producto en el que se afecto lo prometido al usuario o parte interesada.

Lo prometido a los usuario se encuentra en las hojas de vida de los tramites y servicios.

2.

Estudiar y determinar el origen interno o externo a la universidad del desencadenante de la situación

Determinar si la situación que propicio el incumplimiento se da pro factores internos o externos a la universidad y clasificar como salida no conforme o novedad.

3.

Análizar y determinar la característica de calidad afectada en la prestación del trámite, servicio o producto

Validar con el esquipo de trabajo la característica de calidad que se ha visto afectado en la prestación del tramite, 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 una novedad, el equipo de trabajo identifica la categoría que mejor describa el resultado indeseado generado en la prestación del servicio.

Ver características - categorías generales de afectación al usuario, salida no conforme o novedad

5.

Analizare identificar la circunstancia que genera el incumplimiento

El equipo de trabajo analiza o identifica la circunstancia (factor) que genero 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 tipo de acciones inmediatas– Tipos de acciones a seguir..

7.

Edentificar el número de usuarios afectados y si se requiere repetir el servicio.

Identificar el numero de usuarios afectados y la afectación a la operación del trámite, servicio o producto

8.

Analizar y definirsi 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, evaluar la creación de una acción correctiva para que la situación no vuelva a ocurrir.

U.PR.SIGA.002 – Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora y U.FT.SIGA.002 – Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

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 para validar que la situación no se volvió a presentar y si es así, es necesario evaluar la generación de una acción correctiva

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
Unidad de Proyectos Estratégicos
Sede Medellín

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA