

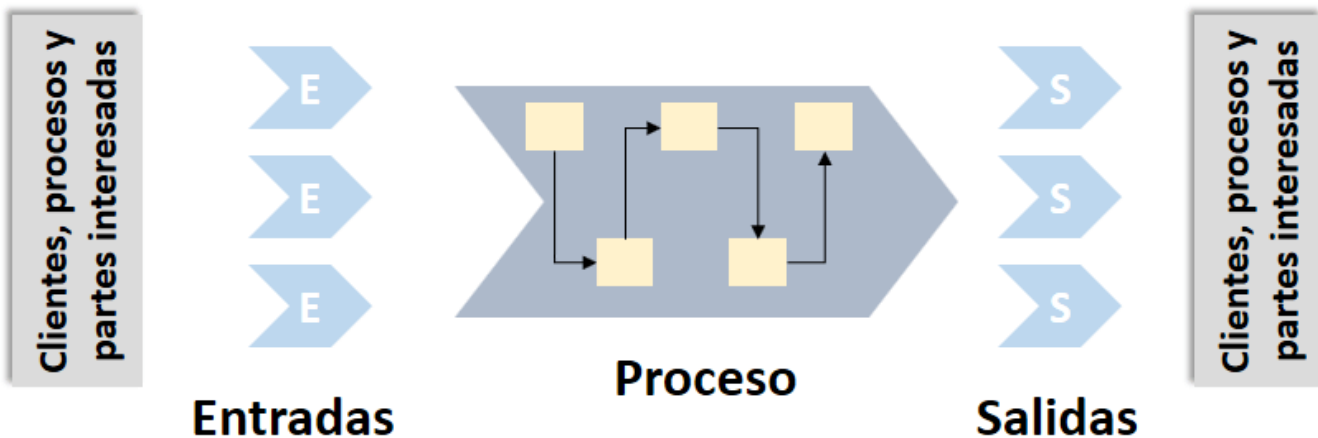
# SALIDAS NO CONFORMES



# ¿Qué es una salida No conforme?

Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

Recordemos que todo proceso cuenta con entradas para la ejecución de actividades. Esas actividades ejecutadas se convierten en salidas, que a su vez serán el producto o servicio de un cliente, la entrada para otro proceso o parte interesada. Cuando esas salidas no son lo que esperábamos (o lo que esperaba el cliente), serán salidas no conformes.



## ¿En qué beneficia a la organización la detección y tratamiento de las SNC “ Salidas No Conformes”?



- Para evitar su recurrencia.
- Recuerda que lo que no se mide, no se controla. Al tener detectadas y tratadas las salidas no conformes, disminuimos su recurrencia.
- Prevenir su entrega o uso no intencionado.

# Ejemplos de Salida No Conforme

Un ejemplo de salida no conforme depende de las características de la salida que se tengan para ese proceso. No obstante, algunos ejemplos con base en las características “normales” que se esperan según el tipo de empresa.

- **EN UN COLEGIO:** Que no se cumpla con la entrega de calificaciones en la fecha programada.
- **EN EL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS DE UNA EMPRESA:** Que la persona contratada no cumpla con el perfil requerido.
- **EN UNA PIZZERÍA:** Que el domicilio no llegue en el tiempo indicado.
- **EN EL PROCESO DE MANTENIMIENTO DE UNA EMPRESA:** Que las máquinas fallen más de 3 veces en el mes.
- **EN UN FABRICANTE DE MUEBLES:** Que las dimensiones no correspondan a lo solicitado por el cliente.

# Herramientas para identificar las SNC “Salidas No Conformes”

Recuerda que la norma nos da el qué (qué debemos hacer). Del cómo hacerlo nos encargamos nosotros. Así pues, podemos usar cualquier herramienta que nos permita cumplir con los requisitos del numeral 8.7.

Por ejemplo:

- DOFA
- Causa – efecto
- Lluvia de ideas
- 5 por qué
- Cualquier otra herramienta o actividad que te permita identificar las salidas no conforme.

Lo verdaderamente importante aquí, es que más allá del cómo lo hagas, es que lo que hagas sea adecuado y conveniente para identificar, tratar y evitar que la ocurrencia de la salida no conforme además de conservar la evidencia de lo que ocurrió, cómo se trató y quién fue el responsable.



# Cómo dar tratamiento a una Salida No Conforme

## CORRECCIÓN:

- Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad. Por ejemplo si el software de recursos humanos falla constantemente, cosa que no permite la visualización del banco de candidatos, se puede plantear una acción correctiva que genere una copia o backup periódico en excel para que la selección de candidatos nunca se detenga

## SEPARACIÓN, CONTENCIÓN, DEVOLUCIÓN O SUSPENSIÓN DE PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Esta forma suele estar enfocada en producto o servicio que va de cara al cliente. Por ejemplo si una empresa que fabrica y comercializa móviles, detecta que un lote de estos están estallándose causando daños (tal como le pasó a Samsung), deberá de hacer la recogida de ese lote y detener la venta. Así mismo deberá de analizar la causa de la inconformidad en ese lote y planificar cómo va a enfrentar los problemas legales, financieros, etc.

## INFORMACIÓN AL CLIENTE

- Esta es una buena opción cuando se tiene una buena relación con el cliente. Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.

## OBTENCIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA SU ACEPTACIÓN BAJO CONCESIÓN:

- Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme. Por lo general este beneficio es un descuento. Por ejemplo hay marcas de ropa que etiquetan las prendas defectuosas y las venden a un precio más bajo.

En esto vale aclarar: La norma nos dice cuáles son las formas de tratamiento de una salida no conforme, más el cómo o mecanismo sobre el cual se le dará el tratamiento, lo define la organización

# Formato de Salidas No Conformes

	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	1
		FECHA	21-abr-17
		CÓDIGO	CAL-FOR-015

## 1). IDENTIFICACIÓN SALIDA NO CONFORME

NOTA: La identificación puede realizarse por cualquier persona y puede llegar por cualquier medio impreso, correo electrónico o solicitud verbal

Fecha de la solicitud: \_\_\_\_\_ Fecha del servicio: \_\_\_\_\_

Nombre quien presenta la salida no conforme: \_\_\_\_\_

Cargo quien presenta la salida no conforme: \_\_\_\_\_

Proceso en el cual se identifico la salida no conforme: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN SALIDA NO CONFORME Y CAUSA RAÍZ

--

## 2). PLAN DE TRABAJO TRATAMIENTO SALIDA NO CONFORME

### TIPO DE ACCIÓN PARA LA SALIDA NO CONFORME

SEPARACIÓN	CONTENCIÓN	DEVOLUCIÓN	SUSPENSIÓN	FIRMA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAREA	RESPONSABLE	META	FIRMA	

### SEGUIMIENTO PLAN DE TRABAJO TRATAMIENTO SALIDA NO CONFORME

TAREA	RESPONSABLE	META	FIRMA

## 3. CONCESIÓN Y CIERRE DE LA SALIDA NO CONFORME

### CONCESIONES OBTENIDAS

FECHA	QUIEN LA OTORGA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES

### CIERRE DE LA SALIDA NO CONFORME

FECHA DE CIERRE: \_\_\_\_\_ NOMBRE DE LA AUTORIDAD QUE APRUEBA: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

LAS ACCIONES TOMADAS FUERON EFICAZ  SÍ  NO

Firma de cierre \_\_\_\_\_

Toda la evidencia del plan de trabajo como de las acciones correctivas y preventivas deben quedar archivadas con este formato

El formato de Salidas No Conformes esta direccionado en 3 secciones asi:

**1. IDENTIFICACIÓN SALIDA NO CONFORME:** En el cual se identifica quien presenta el formato, descripción y la causa raíz de la SNC

**2. PLAN DE TRABAJO Y TRATAMIENTO DE LA SNC:** Se establece el tipo de acción que se tomara así como las tareas relacionadas, responsables, y seguimientos necesarios para evitar ocurrencias futuras de la SNC.

**3. CONCESIÓN Y CIERRE DE LA SNC:** Donde consignaremos las evidencias y la eficacia de las acciones tomadas.

Gracias por su  
atención

