



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: **TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME**

Código : SGC-PR-01

Página : 1 de 4

Versión: 6

Vigente a partir de:
2011-03-01

1. OBJETIVO : Identificar y controlar los servicios identificados como no conformes, para prevenir su uso o entrega
2. ALCANCE : Desde la identificación del servicio no conforme hasta la presentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Aplica en todas la Unidades Académicas y Administrativas de la Sede Central y las Extensiones.
3. RESPONSABLE : Líder Gestión de Calidad, Líderes de Proceso, Directores de Departamento, Funcionarios administrativos y Docentes de todas las Sedes y Extensiones

4.a PROVEEDOR

4.b INSUMOS

Comunidad Universitaria y Grupos de Interés	Requisitos, necesidades y expectativas
Comunidad Universitaria y Grupos de Interés	Novedades de Servicio no conforme

5.a RESULTADO

5.b QUIEN RECIBE EL RESULTADO

Servicio No Conforme controlado	Comunidad Universitaria
Acción Correctora implementada	Comunidad Universitaria
Acción Correctiva o Preventiva implementada	Comunidad Universitaria

6. REQUISITOS LEGALES:

- Ley 872 de 2003, Sistemas de Gestión de Calidad
- Decreto 4110 de 2004
- Decreto 1599 de 2005
- Norma Técnica de Gestión de Calidad, NTCGP 1000 : 2009 – Numeral 8.3 Control de Producto y/o Servicio No Conforme
- Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005
- Norma NTC ISO 17025
- Norma NTC ISO 9001: 2008 – Numeral 8.3 Control de Producto y/o Servicio No Conforme

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Informe Estadístico de Servicio no Conforme
- Encuestas de satisfacción del usuario
- Informes de quejas y reclamos mensuales.
- No conformidades de auditorías internas y externas.
- Revisión por la dirección.
- Acta de Reunión
- Procedimientos de Acciones Correctivas o Preventivas
- Formato - Tabla de Requisitos de Conformidad
- Formato - Informe Estadístico de Acciones de Mejora

8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

- Tabla de Requisitos de Conformidad SGC-FR-14
- Registro de Identificación y Tratamiento de no Conformes SGC-FR-43
- Informe Estadístico de Servicios No Conforme SGC-FR-13
- Informe Estadístico Consolidado de Servicios No Conforme
- Acta de concesión

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR

9.b. FÓRMULA

9.c. FRECUENCIA

Eficacia Servicios no conformes tramitados	No servicios no conformes cerrados / No de Servicios no conformes identificados * 100	Semestral



DEFINICIONES:

- 1. Acción correctiva:** Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 2. Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 3. Concesión:** Es la Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados. NOTA: Una concesión generalmente está limitada a la entrega de un servicio con características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- 4. Corrección:** Acción tomada de inmediato para eliminar una no conformidad detectada. **NOTAS:** Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- 5. Desecho:** Acción que se toma sobre un servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Ejemplo: Reciclaje, destrucción. **NOTA:** En el caso de un servicio, se desecha impidiendo la continuidad de la prestación del mismo.
- 6. Liberar:** Autorizar que un servicio continúe con la siguiente etapa de un procedimiento o proceso.
- 7. No conformidad:** Incumpliendo de un requisito establecido en normas, procedimientos, u otros documentos.
- 8. Permiso de Desviación:** Autorización para cambiar los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización. **NOTA:** Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso especificado.
- 9. Reclasificar:** Cambio de la clase de un servicio no conforme, de tal manera que sea conforme con requisitos diferentes a los inicialmente previstos.
- 10. Reparar:** Acción tomada sobre un servicio no conforme, para hacer aceptable su utilización prevista. **NOTAS:** A diferencia del reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del servicio no conforme.
- 11. Reproceso:** Acción sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos. **NOTA:** En el reproceso no se afecta ni se pueden cambiar partes del servicio no conforme.
- 12. Servicio:** Resultados de un procedimiento, proceso o conjunto de procesos
- 13. Servicio no conforme:** Es aquel servicio que incumple alguno o varios de los requisitos establecidos o acordados.

CONDICIONES GENERALES

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Es responsabilidad del proceso de Gestión de Calidad establecer, revisar, actualizar, controlar y distribuir el procedimiento. Así como también consolidar en forma trimestral los servicios No Conformes de los procesos misionales para analizar sus tendencias y proponer políticas de eliminación y reducción a nivel del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Es responsabilidad del líder de proceso, y en su representación los Directores de Programas Académicos o Dependencias Administrativa delegadas, identificar, documentar y dar solución a los servicios No Conformes y reportar las estadísticas al proceso de Gestión de Calidad. Para el registro de esta actividad los Directores mencionados, pueden apoyarse en su equipo de trabajo, sin embargo la firma en el cierre de las acciones, con la cual se aprueba el tratamiento del no conforme, debe ser del Director responsable.

La detección de un servicio no conforme puede realizarla un Docente u otro Funcionario de la Universidad responsable directo o indirecto de la prestación del servicio.

Los Estudiantes, Servidores Públicos y en general la Comunidad Académica y partes interesadas pueden denunciar Servicios No Conformes..



Universidad de
Nariño

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO: **TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME**

Código : SGC-PR-01

Página : 4 de 4

Versión: 6

Vigente a partir de:
2011-03-01

El Control del producto o servicio no conforme responde a la toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada, entre las que se cuenta: REPROCESO, REPARACIÓN, RECLASIFICACIÓN y CONCESIÓN.

TIPO DE ATENCIÓN AL SERVICIO NO CONFORME.

- a) Se elimina el Servicio no conforme, mediante una acción inmediata (corrección)
- b) Se acepta bajo concesión (autorización o permiso) el servicio por los Usuarios.
- c) Si es necesario puede haber suspensión del servicio e implementación de una acción correctiva de acuerdo con los procedimientos de acciones correctivas y acciones preventivas.

Cuando se detecta un Servicio No Conforme y las acciones que se toman son de tipo correctivas, se procede de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas, hecho esto se somete a una nueva revisión por el líder de proceso o en el caso de las Unidades académicas por el Director de Departamento.

En todos los casos en que se aplique un tratamiento al Servicio, de corrección (se repare), los responsables del proceso pueden autorizar el uso, liberación o aceptación bajo concesión del Servicio No Conforme. La concesión (autorización permiso) debe ser registrada por el responsable del proceso en el formato de Servicio No Conforme "Concesión".

Una vez aplicado el Control de servicio no conforme, si el problema persiste, se debe hacer un análisis de impacto y frecuencia con el fin de determinar la pertinencia para aplicar acciones correctivas, preventivas o de mejora.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Profesional Universitario	Equipo de Calidad	Director de Planeación y Desarrollo
NOMBRE:	Frank Fajardo Romo		Víctor W. Pantoja
FIRMA:			
FECHA:	2011-03-01	2011-03-01	2011-03-01

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2010-02-24	Creación del Documento
2	2010-05-11	Cambio y actualización de Gestión de Calidad a Sistema Integrado de Gestión de Calidad -SIGC-
3	2010-09-27	Adición Norma NTC ISO 17025
4	2010-11-11	Adición Norma NTC ISO 9001
5	2010-12-07	Inclusión del PHVA del procedimiento, y del Informe Consolidado
6	2011-03-01	Modificación del Procedimiento- Inclusión Formato Identificación y Tratamiento de no Conformes. SIGC-FR-43