	Procedimiento para el Servicio/Producto No Conforme	Código	PR-GQ-O6/V0
		Página	1

1. Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades necesarias para la identificación y control de los productos/servicios ofrecidos por la Universidad Francisco de Paula Santander, que hayan sido reconocidos como no conformes y de esta manera minimizar el impacto generado en el cliente/usuario/beneficiario al presentarse la no conformidad.

2. Alcance

Inicia en el manejo y tratamiento de los servicios/productos identificados como no conformes, que comprenden el sistema de Gestión de calidad de la Universidad UFPS.

3. Responsable

El Coordinador de Calidad, es el responsable de apoyar que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal en el entendimiento del mismo para que se aplique correctamente, el líder de cada uno de los procesos misionales debe garantizar la correcta ejecución de este procedimiento.

4. Definiciones

4.1 Servicio/Producto no conforme

Resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, que no cumple con un requisito especificado, que pueda afectar a los usuarios/beneficiarios/clientes y se presenta antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, puede ser detectado por un cliente interno o externo. Para el caso de las compras se identificarán como productos no conformes aquellos en la recepción de los mismos.


4.2 Registro

Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso del sistema de calidad de la IES, para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de resultados planificados.

4.3 Reclamo/Queja

Cuando el usuarios/beneficiarios/clientes solicita un cambio o modificación en el servicio que No cumple con las especificaciones.

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Lady Diana Chaparro Martínez		Víctor Manuel Ardila Soto		Víctor Manuel Ardila Soto	
Fecha	6 de Octubre de 2008	Fecha	20 de Octubre de 2008	Fecha	20 de Octubre de 2008

	Procedimiento para el Servicio/Producto No Conforme	Código	PR-GQ-O6/V0
		Página	2

4.4 Servicio/Producto

Resultado de llevar a cabo actividades para satisfacer los requerimientos del usuarios/beneficiarios/clientes.

4.5 Corrección

Acción puntual e inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

4.6 Rechazo

Es la no aceptación del servicio o producto por no cumplir las especificaciones y parámetros establecidos por el cliente y/o la organización.

4.7 Reparación


Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización o realización prevista (se pasa el servicio/producto no conforme por una operación fuera de los procesos normales de la operación, en donde también se puede dar el caso que al realizar esta operación, una o más de sus especificaciones, no queden del todo conforme pero no se le afecta su utilización o uso de prestación inicialmente previsto).

4.8 Reproceso

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para volverlo conforme con las especificaciones inicialmente pactadas o definidas con el usuario/beneficiario, en donde el no conforme se vuelve a pasar por uno o varios procesos normales de la cadena productiva de la operación de prestación del servicio hasta lograr su conformidad. (Nota: Se debe re inspeccionar el producto y/o servicio reprocesado para verificar su conformidad).

4.9 Concesión:

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Es la acción tomada sobre un producto o servicio no conforme, en donde se le informa al usuarios/beneficiarios/clientes que el servicio no cumple total o parcialmente alguna(s) de las especificaciones, para que el cliente/usuario/beneficiario receptor de este servicio y/o producto decida si lo acepta así bajo estas circunstancias (es decir si el usuarios/beneficiarios/clientes se retracta de algunas de sus especificaciones o requisitos exigidos para con el servicio/producto), en donde igualmente el usuarios/beneficiarios/clientes lo puede aceptar así con o sin reparación (en donde se debe definir quien asume este costo de reparación).

	Procedimiento para el Servicio/Producto No Conforme	Código	PR-GQ-O6/V0
		Página	3

4.10 Reclasificar:

Reasignar el producto/servicio no conforme con especificaciones diferentes a las iniciales pero que puede servir para otro cliente diferente al originalmente previsto ó que se le puede dar al producto/servicio un uso diferente al inicialmente previsto.

5. Contenido

5.1 Identificación y Evaluación	Responsable : Cualquier Funcionario
<p>El personal involucrado y en general cualquier funcionario de la Universidad Francisco de Paula Santander que detecte una no conformidad, debe registrarla en el formato de registro y tratamiento del producto y servicio no conforme código: FO-GQ-11 y transmitirla al Coordinador de Calidad y este la pondrá en conocimiento del líder del proceso involucrado y demás interesados.</p> <p>Se evalúa la no conformidad por parte de los implicados junto con el Coordinador de calidad.</p>	

5.2 Tratamiento/disposición	Responsable: Funcionarios implicados
<p>Los funcionarios implicados junto con la persona que detectó la falla, evalúan la No conformidad y determinan la acción pertinente que se debe tomar para corregir y prevenir una nueva No conformidad utilizando para esto el formato de la evaluación en el formato de registro y tratamiento del producto/ servicio no conforme FO-GQ-11</p> <p>Si la no conformidad afecta directamente a la institución y/o al cliente/usuario/beneficiario se debe volver a ejecutar el proceso para el servicio/producto.</p>	

5.3 Acción requerida	Responsable: Funcionarios implicados
<p>Determinar por parte de los responsables del tratamiento dado a la no conformidad, si se requiere una acción preventiva o correctiva, se diligencia el formato de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora contenido en su respectivo procedimiento.</p>	

5.4 Seguimiento al tratamiento y/o solución	Responsable: Líder del proceso implicado
<p>El líder del proceso implicado junto con el Coordinador de Calidad (este último opcional en caso de requerirse) realizan un seguimiento al resultado obtenido del</p>	

	Procedimiento para el Servicio/Producto No Conforme	Código	PR-GQ-O6/V0
		Página	4

tratamiento dado a la no conformidad con el fin de establecer si ya fue eliminada la no conformidad mediante una nueva verificación, el tiempo y la efectividad del tratamiento y/o solución mediante Visto Bueno por parte de los antes mencionados, en el formato de registro y tratamiento del producto no conforme FO-GQ-11

5.5 Control y seguimiento al proceso	Responsable: Coordinador de Calidad
<p>El coordinador de calidad elabora un informe mensual consolidado acerca de los productos y servicios no conformes atendidos en el cual se presentan las estadísticas pertinentes, y se envía una copia al Rector para ser tenido en cuenta en su revisión gerencial.</p>	

6. Documentos de referencia

NTCGP 1000:2004 Norma técnica de la calidad en la gestión pública.

[Procedimiento de Acciones Correctivas](#)


[Procedimiento de Acciones Preventivas](#)

7. Historial de modificaciones

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION

8. Control de registros

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
FO-GQ-11	Registro y tratamiento al producto o servicio no conforme.	Coordinador de Calidad	Oficina de Calidad		2 años	Eliminar

	Procedimiento para el Servicio/Producto No Conforme	Código	PR-GQ-O6/V0
		Página	5

9. Anexos

Anexo 1: Formato “Tratamiento al producto/servicio no conforme”