

 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código : SGC-PR-01
		Página : 1 de 5
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2021-10-08

1. **OBJETIVO** : Identificar y controlar los servicios identificados como no conformes, para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. **ALCANCE** : Desde la identificación del servicio no conforme hasta la presentación de acciones correctivas, acciones para abordar riesgos y oportunidades, y acciones 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 la Sede Central y las 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 acción para abordar riesgos y oportunidades implementada	Comunidad Universitaria

6. REQUISITOS LEGALES:

- Ley 872 de 2003, Sistemas de Gestión de Calidad
- Decreto 1599 de 2005
- Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005
- Norma NTC ISO 9001: 2015 – Numeral 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Identificación de requisitos de los usuarios y tratamiento a los trabajos/productos/servicios no conformes SGC-FR-56
- Informes de quejas y reclamos mensuales.
- No conformidades de informes de auditorías internas y externas.
- Acta de Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- Procedimientos de Control de Acciones Correctivas SGC-PR- 02 y Control de Acciones para abordar riesgos y oportunidades SGC-PR-03

8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

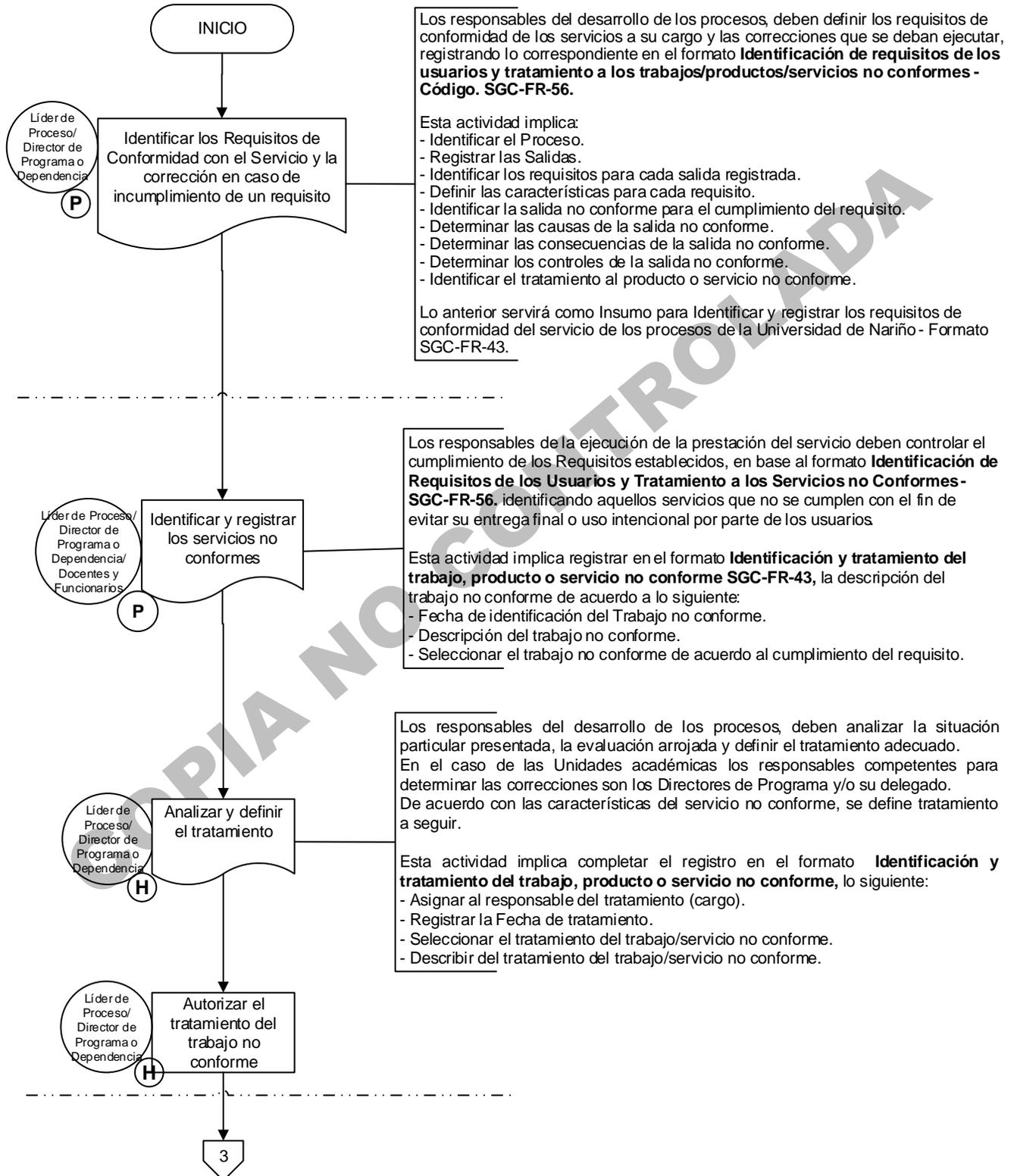
- Identificación y tratamiento del trabajo, producto o servicio no conforme SGC-FR-43
- Informe estadístico de trabajo, servicio o producto no conforme SGC-FR-13
- Solicitud de Acciones de Mejora, Acciones para abordar riesgos y oportunidades, Correctivas o Correctoras SGC-FR-08

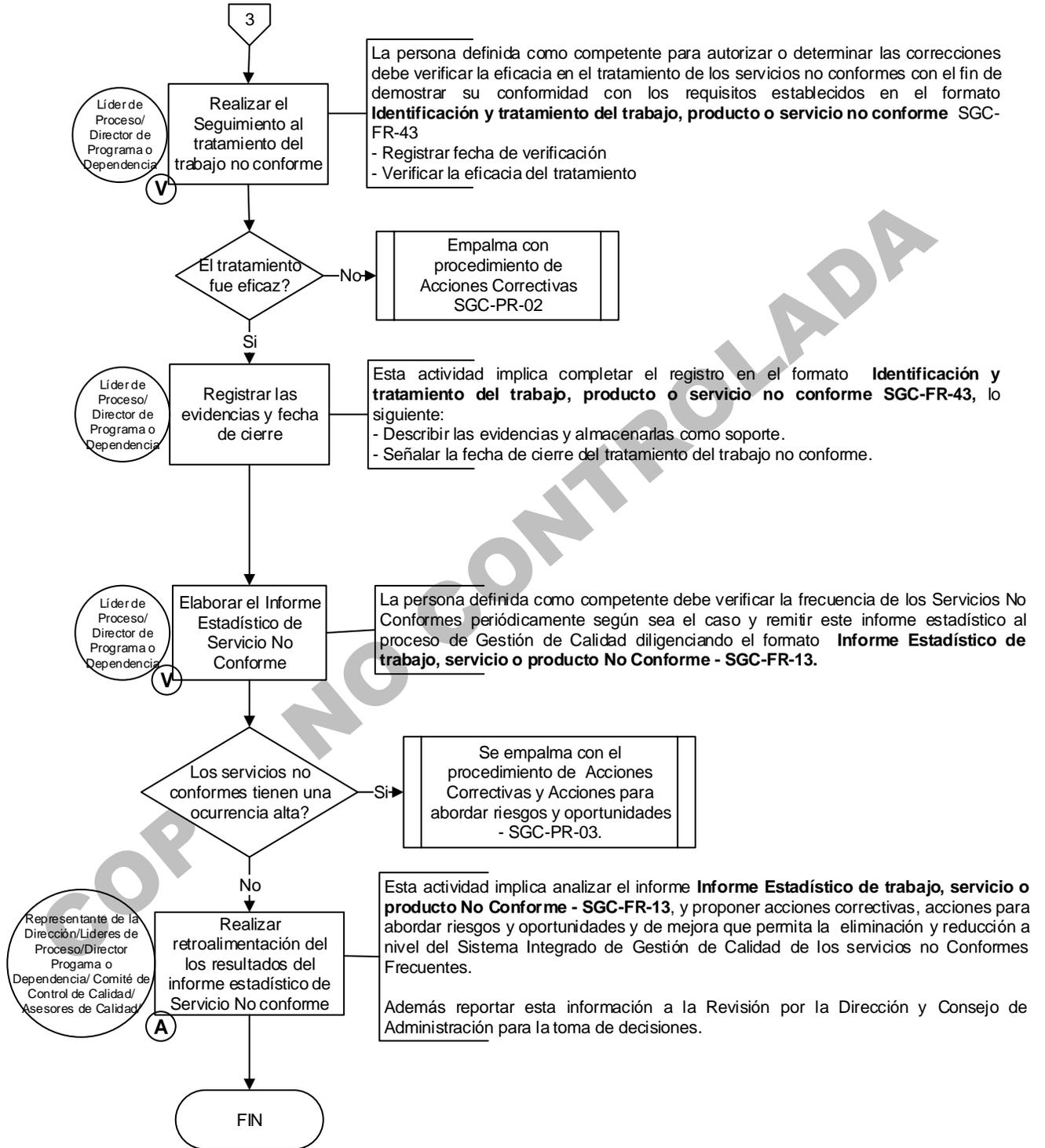
9.a. NOMBRE DEL INDICADOR

9.b. FÓRMULA

9.c. FRECUENCIA

Número de Servicios no conformes	Sumatoria de Servicios no Conformes por proceso	Semestral





 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código : SGC-PR-01
		Página : 4 de 5
		Versión: 10
		Vigente a partir de: 2021-10-08

DEFINICIONES:

- 1. Acción correctiva:** Acción para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 2. Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.
- 3. Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- 4. Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada. NOTAS: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva.
- 5. Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Ejemplo: Reciclaje, destrucción. NOTA: En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
- 6. Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- 7. No conformidad:** Incumpliendo de un requisito establecido en normas, procedimientos, u otros documentos.
- 8. Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización. NOTA: Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.
- 9. Reclasificación:** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- 10. Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. NOTA: La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto o servicio previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, como por ejemplo como parte del mantenimiento.
- 11. Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos. NOTA: El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.
- 12. Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. NOTA: Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles. Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente, así como durante la entrega del servicio, y pueden involucrar una relación continua, por ejemplo organizaciones públicas como escuelas públicas.
- 13. Servicio no conforme:** Corresponde a un servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación.
- 14. Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se ha cumplido los requisitos especificados.

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 Administrativas, 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 reportar Servicios No Conformes.



Universidad de
Nariño

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

Código : SGC-PR-01

Página : 5 de 5

Versión: 10

Vigente a partir de:
2021-10-08

TIPO DE ATENCIÓN AL SERVICIO NO CONFORME:

Formas para dar tratamiento al servicio no conforme: Reproceso, Reparación, Concesión, Desecho, Permiso de Desviación y/o Reclasificación.

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 para abordar riesgos y oportunidades.

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 importancia y/o frecuencia con el fin de determinar la pertinencia para aplicar acciones correctivas, para abordar riesgos y oportunidades o de mejora.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Equipo de Calidad	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación
NOMBRE:	Natalia Erazo Iván Mera	Francisco Javier Torres M.	Francisco Javier Torres M.
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2021-10-08	2021-10-08	2021-10-08

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
7	2014-09-12	Inclusión actividad 2 Modificación actividades del procedimiento 4 y 5 Actualización Condiciones Generales Informe Estadístico de servicio no conforme
8	2020-03-04	Actualización de requisitos legales y ajustes a procedimientos.
9	2020-07-14	Actualización de flujograma.
10	2021-10-08	Actualización de flujograma, documentos a utilizar, definiciones.