

Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme

Código: PG-CSNC-002	Versión: 2	Fecha: 30/06/2016	Página 1 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

1. OBJETIVO

Identificar, controlar y prevenir que el servicio no conforme con los requisitos establecidos, sea usado o entregado en forma no intencional. Así mismo establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento y verificar la efectividad de las acciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos y/o subprocesos misionales del Sistema Integrado de Gestión.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Producto/ Servicio No Conforme: Corresponde a un producto o 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.

Reproceso: Volverlo a hacer.

Reparación/Corrección: Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla con su propósito.

Reclasificación: Cambiar la tipología de un producto o servicio

Concesión: Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización.

Desecharlo: Eliminación del producto o servicio.

Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Problema Real: Evento no deseado, que ya fue un hecho.

Acción Correctiva: Una acción encaminada para eliminar la causa de una No Conformidad, de una situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Tratamiento de una No Conformidad: La acción emprendida respecto a una situación No Conforme, con el propósito de resolver la No Conformidad.

Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme

Código: PG-CSNC-002	Versión: 2	Fecha: 30/06/2016	Página 2 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

Nota: Esta acción puede asumir la forma por ejemplo de una Corrección.

Corrección: Acción inmediata tomada para controlar el efecto de una no conformidad presentada.

No conformidad: No cumplimiento de un requisito.

Servicio no conforme: Servicio relacionado con la actividad de la institución que incumple con uno o varios de los requisitos establecidos generando insatisfacción en el cliente.

Investigación: Proceso que permite identificar, analizar, evaluar y determinar las causas básicas de una NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN PROBLEMA.

Verificación: Confirmación de la evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Identificación del Servicio de No conforme: Cualquier funcionario o docente o miembro de la comunidad académica puede identificarlo con base a listado de Posibles Servicios No Conformes.

LISTADO DE POSIBLES SERVICIOS NO CONFORMES

(Registro y Control, Docencia, Investigación y Extensión)

SNC	CONTROL	TRATAMIENTO
No Claridad en los requisitos de inscripción y matrícula para los programas disponibles.	Entrega de los requisitos por parte de la vicerrectoría al proceso de registro y control para su publicación.	Sensibilización a todo el personal del proceso de registro y control para que la situación no se repita.
No publicación oportuna del calendario académico.	Entrega de la programación académica por parte de la vicerrectoría al proceso de registro y control para su publicación.	
Inconsistencias en la Matrícula	Ajustes en el sistema para minimizar error humano	Reproceso.
No planeación para la prestación del servicio por parte del coordinador del programa.	Entrega de la planeación del servicio a cada coordinador del programa por parte de los Profesores antes de iniciar el periodo académico.	Sensibilización a los profesores que incumplieron la planeación para evitar que esta situación se repita.
La no disponibilidad de recursos para la prestación del servicio de	Planeación del servicio de formación por parte del	Reparación/concesión: El tratamiento depende del

Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme

Código: PG-CSNC-002	Versión: 2	Fecha: 30/06/2016	Página 3 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

formación.	coordinador de cada Programa.	recurso con el cual se tuvo el inconveniente, se estudia la necesidad y se informa a los coordinadores de los programas para dar respuesta al estudiante.
Incumplimiento en la metodología de la prestación del servicio de formación.	El coordinador del programa realiza: -Entrenamiento al ingreso del docente. -Control de actividades académicas.	Reproceso, Reparación: El tratamiento depende del Tipo de desviación presentada.
Incumplimiento parcial con respecto al plan curricular de un programa.	El coordinador del programa realiza control de actividades académicas.	Reparación/concesión: El tratamiento depende del Incumplimiento presentado, se analiza con el docente e informa al estudiante para su aceptación.
Incumplimiento parcial o total en la realización de prácticas.	-El coordinador del programa realiza control de actividades académicas. -Se estudia la causa del incumplimiento.	-Sensibilización a nivel de docente sobre importancia de cumplir las prácticas acordadas. - a nivel de estudiante: Reproceso/Concesión/Desecharla.
El incumplimiento en la realización de las evaluaciones, según programa académico.	El coordinador del programa realiza control de actividades académicas.	Reparación/concesión: El tratamiento depende del Incumplimiento presentado, se analiza con el docente y se informa al estudiante para su aceptación.
El incumplimiento en la entrega de notas de evaluación.	El coordinador del programa realiza control de actividades académicas.	Reparación/concesión: El tratamiento depende del Incumplimiento presentado, se analiza con el docente y se informa al estudiante para su aceptación
Incumplimiento parcial o total de los convenios para la realización de proyectos de investigación y extensión.	Revisión de cumplimiento a través de comité de investigación.	Reparación/concesión: El tratamiento depende del tipo de incumplimiento presentado.
La no competencia del docente encargado de prestar el servicio de formación.	Verificación de cumplimiento de requisitos por parte de Talento Humano y Contratación de docentes que cumplan con perfil.	Reparación/Corrección.
Incumplimiento con el mantenimiento de infraestructura que pueda afectar la prestación del servicio.	Seguimiento al plan de mantenimiento por parte del almacenista.	Reparación/Corrección.
Incumplimiento fechas de graduación.	Entrega de la programación académica por parte de la vicerrectoría incluyendo fechas de graduación.	Reparación/Corrección.
Entrega de documento(s) fuera del tiempo establecido.	Seguimiento y evaluación de satisfacción por parte del estudiante.	Sensibilización a todos los funcionarios de la importancia de la calidad en el servicio con base a situaciones presentadas.



Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme

Código: PG-CSNC-002	Versión: 2	Fecha: 30/06/2016	Página 4 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

Inconvenientes en la presentación de las Pruebas SABER-PRO	Registro y Control y Coordinadores de Programas realizan seguimiento y acompañamiento a estudiantes que deben presentar las pruebas como requisito incluso de graduación.	Reparación/Corrección: se debe dar el acompañamiento Necesario para solucionar los inconvenientes, antes de finalizar el período de registro dado por ICFES.
--	---	--

4.2 Reporte del Servicio No Conforme SNC: Corresponde a los actores líderes de los procesos realizar el reporte del SNC, una vez identificado, a través del formato FOR-CSNC-001.

4.3 Tratamiento del Servicio No Conforme SNC: El actor líder del proceso de acuerdo a las características del producto o servicio no conforme, define el tratamiento a seguir: Reproceso, Reclasificación, Reparación, Concesión, Desecho, Permiso de Desviación; definiendo acciones, asignando responsable(s) y fecha(s) límite(s).

4.4 Seguimiento tratamiento del Servicio No Conforme: El actor líder de los procesos verifica el resultado obtenido de las actividades definidas para el tratamiento e informa estado y desempeño del servicio tratado a control interno y calidad integral.

4.5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

CARGO	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Calidad Integral (Calidad y Acreditación)	1. Asegurar la aplicación del procedimiento control del producto y/o servicio no conforme., 2.Asegurar la aplicación del procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	1. Coordinar la implementación del Procedimiento control del servicio no conforme.
Control Interno	1. Verificar cumplimiento del procedimiento control del producto y/o servicio no conforme.	1. Hacer seguimiento al estado de cumplimiento de las acciones de tratamiento definidas.
Líder del Proceso	1. Aplicar las acciones de tratamiento y seguimiento a un servicio no conforme. 2. Iniciar a la mayor brevedad las acciones correctivas y preventivas para evitar la repetición u ocurrencia de un servicio no conforme.	1. Participar directamente en el tratamiento y seguimiento del servicio no conforme. 2. Coordinar la implementación de las acciones determinadas para eliminar las no conformidades.
Funcionario, Docente o miembro	1. Identificar y Reportar de	1. Participar directamente en el

Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme

Código: PG-CSNC-002	Versión: 2	Fecha: 30/06/2016	Página 5 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

de comunidad académica.	manera oportuna la ocurrencia del servicio no conforme. 2. Llevar a cabo las acciones correctivas cuando se ha detectado un servicio no conforme.	tratamiento del servicio no conforme
-------------------------	--	--------------------------------------

5. Anexos

Se anexan los formatos:

- FOR-ACYP-002
- FOR-CSNC-001

6. Documentos de Referencia:

Norma NTC GP 1000:2009 Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública.
Norma NTC-ISO 9001:2008

Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme

Código: PG-CSNC-002	Versión: 2	Fecha: 30/06/2016	Página 6 de 6
---------------------	------------	-------------------	---------------

CONTROL DE REVISIONES		
Elaboro: Marco T. Castaño M	Reviso: Víctor Hugo Lozano	Aprobó: Héctor Martínez Luna
Cargo: Asesor Calidad Integral	Cargo: Jefe Oficina de Planeación	Cargo: Rector
Firma:	Firma:	Firma:

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
2	05/07/2016	Ajustes realizados de acuerdo a resultados de la preauditoría