



1 Objetivo

Establecer la metodología, acciones y responsabilidades para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del Campus Virtual del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María.

2 Alcance

Este procedimiento aplica para todos los procesos definidos para el presente Sistema de Gestión de Calidad del Campus Virtual perteneciente al Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María.

3 Referencias

- Manual de Calidad
- Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario **Norma ISO 9000**
- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos **Norma ISO 9001**
- Procedimiento de Auditorías Internas
- Procedimiento Acciones Preventivas
- Procedimiento Acciones Correctivas

4 Disposiciones generales

- El servicio no conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Es competencia de los responsables de cada área identificar, registrar y controlar el servicio no conforme con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.
- Se deben mantener los Registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.
- Cuando se corrige el Servicio No Conforme, debe someterse a una nueva verificación por el o los responsables del área impactada.

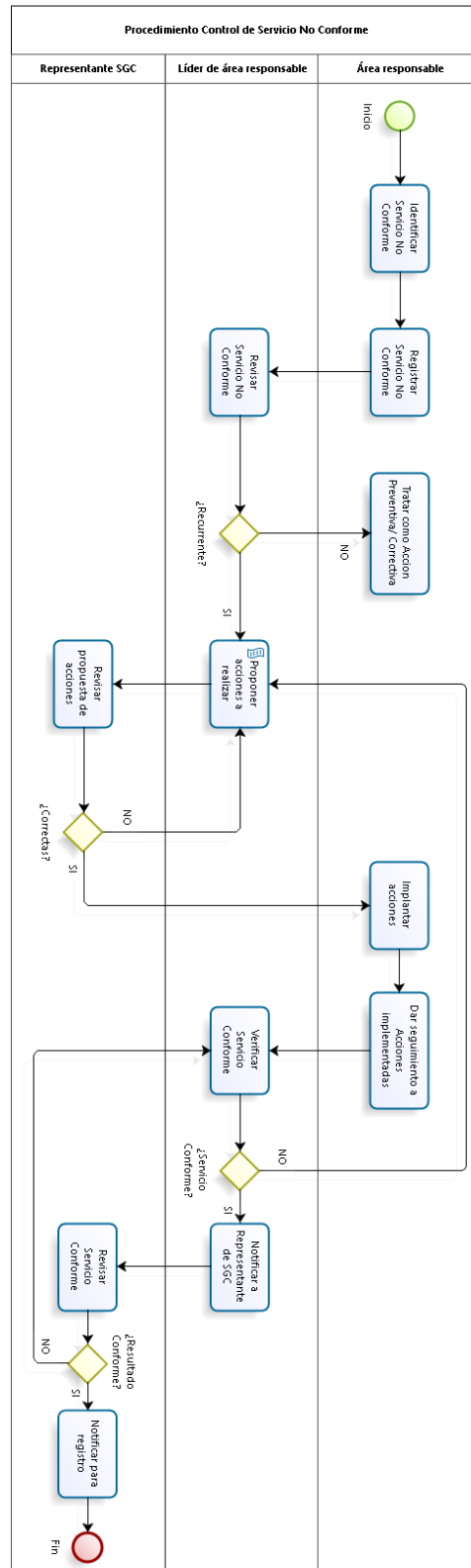


5 Descripción de actividades y responsabilidades

Secuencia de etapas	Descripción de la Actividad	Responsable
1.- Identificar Servicio No Conforme	1.1 Revisar de forma periódica Registros de Calidad como Registro de Quejas, Auditorías Internas, Acciones Preventivas y Acciones Correctivas con el fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones del Sistema de Gestión de Calidad. 1.2 Identificar el Servicio No Conforme cuando no se cumplen los criterios de aceptación establecidos. 1.3 Registrar en Formato de Registro de Servicio No Conforme el Servicio No Conforme identificado (Anexo 8.1).	Área responsable
2.- Definir Acciones a realizar.	2.1 En un plazo de 5 días hábiles el Líder del área responsable debe analizar y determinar las acciones para dar solución al Servicio No Conforme. 2.2 En el caso de tratarse de un Servicio No Conforme repetitivo en el tiempo, el Líder del área responsable debe levantar un requerimiento para establecer Acciones Preventivas y Correctivas. 2.3 Enviar propuesta de acciones a realizar al Representante del Sistema de Gestión de Calidad para su aprobación.	Líder de área responsable
3. Revisar propuesta de acciones	3.1 Revisar propuesta de acciones a realizar para tratar el Servicio No Conforme identificado. 3.2 En el caso de no tener recomendaciones, aprobar propuesta.	Representante SGC
4. Implantar acciones	4.1 Implantar acciones identificadas anteriormente con el objetivo de reparar las No Conformidades. 4.2 Para las Correcciones se llevarán a cabo sin Acciones Preventivas se debe evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades. 4.3 Dar seguimiento a las Acciones implementadas y supervisar que las acciones determinadas se hayan implementado.	Área responsable
5. Verificar el Servicio Conforme	5.1 Verificar la eficacia de las acciones implementadas para dar tratamiento al servicio no conforme. 5.2 En caso de que los resultados de las acciones implementadas no sean eficaces, se debe repetir el procedimiento desde el punto 2. 5.3 En caso de que los resultados sean positivos, registrar resultados de acciones tomadas según Formato de Registro de Servicio No Conforme (Anexo 8.1). 5.4 Informar a Representante SGC de forma periódica los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad.	Líder de área responsable
6. Revisar Servicio Conforme	6.1 Revisar la efectividad de las Acciones implantadas. 6.2 Notificar a Controlador de Registros para su posterior registro.	Responsable SGC



6 Diagrama del procedimiento.





Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

PROC-CVIRTUAL-DI-15

Fecha: 14 de julio de 2016

Página | 4

7 Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato de Registro de Servicio No Conforme	1 año	Responsable SGC	

8 Anexos

8.1 Formato Registros de Servicio No Conforme. **Código:** FREG-CVIRTUAL-DI-15

9 Tabla de control de cambios

Versión	Ítem	Descripción de cambio	Persona que solicitó el cambio	Fecha

