

	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME		
	Código:ES-MC-PR04	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 1 de 6	

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 de la Universidad del Pacífico.

2. ALCANCE

Aplica para los procesos misionales de la institución: Docencia, Investigación y Proyección Social y va desde la identificación del servicio no conforme hasta la implementación acciones para su tratamiento y la presentación del respectivo informe a la dirección de la Universidad del Pacífico.

3. DEFINICIONES

Producto: Bien y/o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos, destinado a un cliente o solicitado por el.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Defecto. Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Tratamiento a un servicio no conforme: Acción(es) emprendida(s) sobre un servicio que no cumple con los requisitos inicialmente definidos.

	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME		
	Código:ES-MC-PR04	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 2 de 6	

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso. Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reclasificación. Variación de la clase de un servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Concesión. Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Permiso de desviación. Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un servicio, antes de su realización.

Liberación. Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Falla interna. Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos, Estas fallas se detectan entre la interacción de los procesos a nivel interno del SGC

4. CONDICIONES GENERALES.

Los servicios no conformes podrán ser detectados por los funcionarios de acuerdo a los requisitos establecidos en cada caso. La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de todas las personas que intervienen en la prestación de los servicios en la institución.

El responsable de cada proceso debe verificar la aplicación adecuada de las acciones frente a los servicios no conformes detectados.

La Institución debe propender y asegurar que el servicio no conforme se identifica antes de su entrega, en aras de garantizar la conformidad del servicio y la satisfacción del cliente.

	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME		
	Código:ES-MC-PR04	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 3 de 6	

En el tratamiento de servicios no conformes se debe tener en cuenta las fuentes de los posibles servicios no conformes los cuales entre otros podrían ser:

En Docencia y educación continua. (Durante la prestación de los servicios de los programas académicos)

- No prestación del servicio (No poder dictar las clases (Paro, cierre de vía, falta de electricidad, disponibilidad del docente, disponibilidad de aulas, fallas en la infraestructura, fallas en los servicios audiovisuales)
- Incumplimiento del calendario académico (Entregas fuera de las fechas fijadas de trabajos, programas, calificaciones)
- Con respecto a los estudiantes, No entregar informes a tiempo. Bajo rendimiento académico (Deficiencia del estudiante) y No desarrollo de competencias

En Investigación (Durante la ejecución de los proyectos / convenios)

- No pertinencia del proyecto de acuerdo a las líneas de investigación.
- Presentación extemporánea del proyecto.
- No cumplir con la estructura de formulación de proyectos estipulada por la Universidad.
- No ejecución del proyecto (Abandono) tratamiento. Cancelar el proyecto.
- No cumplimiento de las metas del proyecto en el marco de tiempo estipulado
- Incumplimiento de acuerdos estipulados para el desarrollo del proyecto.
- Cambios en el presupuesto de gastos del proyecto por demora en su ejecución

	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME		
	Código:ES-MC-PR04	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 4 de 6	

En Proyección social

- No encontrar campos suficientes de práctica
- Practica no pertinente con el perfil o requisitos de la asignatura
- Tiempo insuficiente de las pasantías
- Egresados desarrollando actividades profesionales diferentes a las que obtuvieron el título
- No pertinencia de los programas de educación no formal
- Incumplimiento en los tiempos del programa

Se debe registrar el servicio no conforme, las acciones emprendidas al respecto y la verificación de las mismas en el formato ES-MC-FO07 . De acuerdo a la frecuencia e impacto del mismo se puede determinar implementar acciones correctivas al respecto para evitar que estos vuelvan a presentarse.

Cuando el servicio no conforme se identifique en la medición y seguimiento de los logros esperados en los estudiantes, la Universidad debería, cuando sea aplicable:

- Brindar formación adicional y permitir nuevamente la aplicación de pruebas.
- Ofrecer alternativas de compensación educativa para los estudiantes tales como refuerzo, cursos de complementación, tutorías o asesorías personalizadas, entre otros.
- Brindar o gestionar el acceso a servicios complementarios que puedan atender las dificultades de aprendizaje que interfieran en el desarrollo de las competencias esperadas en los estudiantes. Tales como asesoría psicosocial, de salud o de familia entre otros.

	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME		
	Código:ES-MC-PR04	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 5 de 6	

5. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1.	Identificar el servicio no conforme, de acuerdo a las fuentes de posibles servicios no conformes	Cualquier miembro de la comunidad universitaria	
2.	Registrar el servicio no conforme en el formato Tratamiento del servicio no conforme	Responsables de procesos, Representante de la Dirección	ES-MC-FO07
3.	Definir e implementar la acción de tratamiento (Corrección, concesión, liberación, permiso de desviación, reproceso)	Responsable del proceso	ES-MC-FO07
4.	Verificar la eficacia de la acción tomada. Si la acción no fue efectiva, toma otro tipo de acciones.	Quien detectó la no conformidad, Responsable del proceso, Representante de la Dirección.	ES-MC-FO07
5.	Seguimiento de la frecuencia de la no conformidad del servicio. Si la frecuencia lo amerita, se establece una no conformidad y se utiliza el procedimiento para acciones correctivas.	Responsable del proceso, Representante de la Dirección, Comité Técnico	ES- MC-PRO3 ES-MC-FO05

	PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME		
	Código:ES-MC-PR04	Versión: 02	
	Aprobado: 7/10/2015	Página: 6 de 6	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Procedimiento para tratamiento de acciones correctivas y preventivas (ES-MC-PR03)

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
	02	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura del encabezado • Tipo de letra de todos los documentos cambia a Calibri normal • Se elimina la versión y la fecha de aprobación del cuadro de cierre • Cambio del consecutivo del documento de 5 a 4. • Inclusión de fuentes de posibles servicios no conformes y referencia a algunas opciones de tratamiento.

8. ANEXOS

Formato de tratamiento del servicio no conforme (ES- MC-FO07)

Versión:	Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:
Firma	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Nombre	Mery Jhohanna Chamorro	Tatiana Orobio Ballesteros	José Félix Riascos Benavides
Cargo	Líder de Mejora Continua	Representante de la Dirección	Rector (E)