	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-03
			VERSIÓN	02
	CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 5
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	Líder de Calidad		

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar la identificación, control y gestión de un Producto y/o Servicio No Conforme en la Universidad Francisco de Paula Santander, con el fin de prevenir el uso o entrega no intencional y su recurrencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los Servicios prestados no conformes que se identifiquen en la Universidad Francisco de Paula Santander Desde la identificación del Producto y/o Servicio No Conforme y finaliza con la elaboración del informe anual.

3. RESPONSABLE

Responsable de Proceso. Son los responsables de identificar y solucionar en primera instancia el servicio no conforme presentado en las diferentes dependencias y/o actividades a desarrollar. Son responsables de realizar el análisis del mismo y generar las acciones necesarias según sea el caso.

Líder de Calidad. Es el responsable de analizar y aprobar las acciones tomadas para el control del Servicio No Conforme.

4. DEFINICIONES

4.1 Acción Correctiva. Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.2 Acción Preventiva. Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

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


4.4 Corrección. Acción tomada sobre un producto o producto declarado como no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos.

4.5 Desechar. Eliminación del producto o servicio no conforme

4.6 Servicio No conforme. Resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, que no cumple con un requisito especificado, que pueda afectar a los clientes y se presenta antes (en la preparación del servicio) o durante la operación, puede ser detectado por un cliente interno o externo.

4.7 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.

4.8 Reclamo/Queja. Cuando el cliente solicita un cambio o modificación en el servicio que No cumple con las especificaciones.

	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-03
			VERSIÓN	02
	CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	2 de 5
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad		Líder de Calidad


4. DEFINICIONES

4.9 Reclasificación: Cambiar la tipología de un producto o servicio.


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

5. CONTENIDO

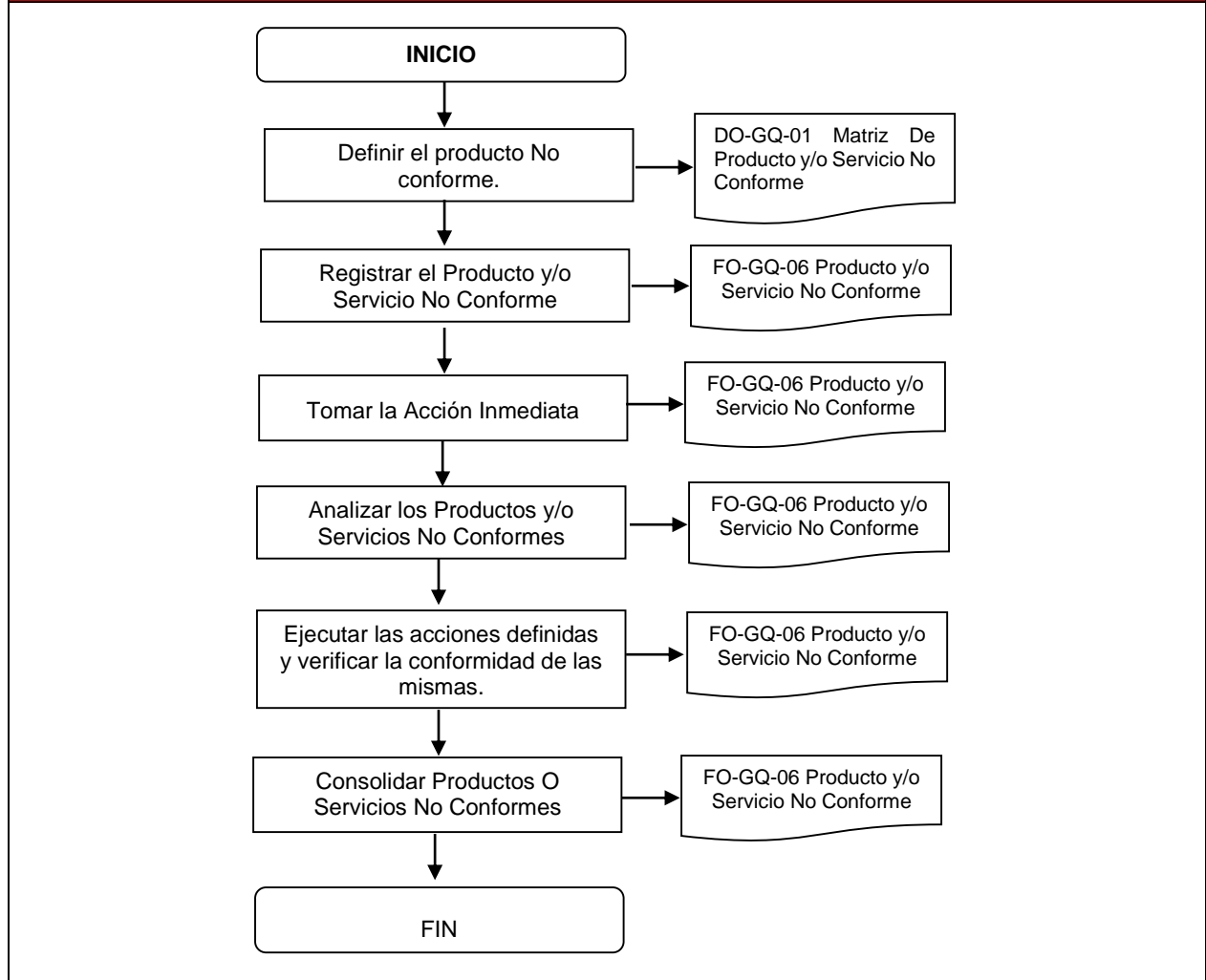
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1.	<p>DEFINIR EL PRODUCTO NO CONFORME. De acuerdo a las actividades que desarrolla la Universidad Francisco de Paula Santander, los Líderes de procesos junto con el Líder de Calidad, analizan los requisitos y especificaciones de los clientes para priorizar y definir el Servicio No Conforme a través del documento "MATRIZ DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME", el cual establece los principales controles para evitar que ocurra, el nivel de aceptación, la frecuencia, documento donde se registra el control y las acciones a seguir cuando se presente.</p>	Líder de Calidad y Líderes de Procesos	DO-GQ-01 Matriz De Producto y/o Servicio No Conforme
2.	<p>REGISTRAR EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME Cuando un Servidor Público detecta un Servicio no conforme que puede provenir de la prestación del servicio, resultado de auditorías internas o externas o de las quejas y reclamos recibidos; lo registra en el formato "PRODUCTOS Y/O SERVICIO NO CONFORMES".</p>	Servidor Publico que ejecute acciones de los procesos misionales	FO-GQ-06 Producto y/o Servicio No Conforme
3	<p>TOMAR LA ACCIÓN INMEDIATA Una vez detectado el servicio no conforme se toma la acción inmediata. Entre las acciones a tomar pueden estar: la corrección del servicio o la concesión de éste. Dicha acción inmediata se registra en el formato "PRODUCTOS Y/O SERVICIO NO CONFORMES".</p>	Servidor Publico que ejecute acciones de los procesos misionales	FO-GQ-06 Producto y/o Servicio No Conforme

	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-03
			VERSIÓN	02
	CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	3 de 5
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	Líder de Calidad		

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
4	<p>ANALIZAR LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES</p> <p>Los líderes de los procesos que participan en los procesos misionales serán los encargados del análisis de los servicios no conformes registrados en sus dependencias, del seguimiento a las acciones propuestas y de revisar que efectivamente se esté haciendo el registro de los Productos y/o Servicios no conformes; e igualmente debe definir si se requiere o no la acción correctiva, de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia del producto o servicio no conforme y a la gravedad e impacto del mismo, para lo cual aplica el procedimiento “ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA”, registrando la acción en el formato “PLAN DE MEJORAMIENTO”.</p>	Líderes de los Procesos	<p>FO-GQ-06 Producto y/o Servicio No Conforme</p> <p>PR-GQ-02 Análisis y Evaluación de ACPM</p> <p>FO-GQ-04 Plan de Mejoramiento</p>
5	<p>EJECUTAR LAS ACCIONES DEFINIDAS Y VERIFICAR LA CONFORMIDAD DE LAS MISMAS.</p> <p>Una vez definidas las Acciones se procede a la Ejecución de estas y adicionalmente, se debe realizar el envío de los hallazgos al proceso de AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO para su conocimiento y trámites pertinentes.</p> <p>Posteriormente se debe Realizar seguimiento a las acciones tomadas, en las fechas establecidas y verificar si el tratamiento dado es conforme con los requisitos establecidos.</p>		FO-GQ-06 Producto y/o Servicio No Conforme
6	<p>CONSOLIDAR PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES</p> <p>El Líder de Calidad revisa y analiza los formatos de registro de “PRODUCTOS Y/O SERVICIO NO CONFORMES” de cada proceso y los consolida, evaluando si se requieren acciones correctivas adicionales. Anualmente se debe realizar un informe o cuando se requiera del consolidado de producto no conforme identificados en los procesos misionales.</p>	Jefe de Control Interno	FO-GQ-06 Producto y/o Servicio No Conforme


	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-03	
			VERSIÓN	02	
	CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	4 de 5	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad		Líder de Calidad	

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CODIGO	NOMBRE
INTERNO	DO-GQ-01	Matriz De Producto y/o Servicio No Conforme
	FO-GQ-06	Producto y/o Servicio No Conforme
	PR-GQ-02	Análisis y Evaluación de ACPM
	FO-GQ-04	Plan de Mejoramiento
EXTERNO	Libre	Norma NTC GP 1000:2009 Numeral 8.3

	GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO	PR-GQ-03
			VERSIÓN	02
	CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	5 de 5
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	Líder de Calidad		

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE APROBACIÓN
01	Se modificó por cambio de encabezado y ajuste de contenido teniendo en cuenta los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y MECI 1000:2014		Líder de Calidad
02	Se modificó por cambio de encabezado teniendo en cuenta el acuerdo 014 del 24 de Febrero del 2017 que ajusta lo referido a la imagen corporativa de la Universidad como requisito a lo exigido en la resolución 12220 del 20 de Junio del 2016 emitida por el Ministerio de Educación Nacional.	03/04/2017	Líder de Calidad