

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL
DEL SERVICIO NO CONFORME.**

CÓDIGO	PR-AGC-04
VIGENTE DESDE	Junio/2008
VERSIÓN	02

PÁGINA: 1 de 9

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL
SERVICIO NO CONFORME.**


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO (CID)	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.	CÓDIGO	PR-AGC-04
		VIGENTE DESDE	Junio/2008
		VERSIÓN	02
		PÁGINA: 2 de 9	

TABLA DE CONTROL DEL DOCUMENTO

Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
Elaboró Coordinadora de Calidad	Revisó Subdirectora (E)	Aprobó Director
Fecha: Junio de 2008		

MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Tipos de Modificaciones con respecto al documento inmediatamente anterior.

- TI = Texto Incluido: Al documento original se le ha adicionado nuevo texto.
- TE = Texto Eliminado: Al documento original se le ha eliminado parte de su texto.
- TM = Texto Modificado: Al documento original se le ha reemplazado su texto.
- TC = Texto Corregido: Al documento original se le han realizado correcciones menores.

Versión Anterior	Fecha Anterior	Modificaciones	Tipo
01	Junio de 2007	El Procedimiento para el Control del servicio no conforme fue revisado en su totalidad y no se requirió realizar algún cambio.	Ninguno

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO (CID)	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.	CÓDIGO	PR-AGC-04
		VIGENTE DESDE	Junio/2008
		VERSIÓN	02
		PÁGINA: 3 de 9	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.	4
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.	4
5.	GLOSARIO	5
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES.	6
6.1.	Identificación de un servicio o producto no conforme.....	6
6.2.	Control de un servicio o producto no conforme.	6
6.3.	Generalidades de la documentación.	7
6.4.	Flujograma para el tratamiento del servicio o producto no conforme.....	8
7.	REGISTROS RELACIONADOS.	9
8.	ANEXOS.....	9
9.	FECHA DE LA PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN.	9

 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO (CID)</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.</p>	CÓDIGO	PR-AGC-04
		VIGENTE DESDE	Junio/2008
		VERSIÓN	02
		<p>PÁGINA: 4 de 9</p>	

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología y describir las actividades a seguir para asegurar que un servicio o producto no conforme con los requisitos especificados es identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencional, determinar las acciones a tomar cuando se presente un servicio o producto no conforme en el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Investigaciones para el Desarrollo –CID- de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento se aplicará a todos los proyectos de consultoría e investigación y el programa de educación continua del Centro de Investigaciones para el Desarrollo –CID- de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia cuando se presente un servicio o producto no conforme con los requisitos establecidos con el usuario o cliente desde la identificación hasta su liberación y al servicio o producto no conforme que es detectado después de su entrega.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

El presente procedimiento se comunicará a los involucrados (Coordinadores de proceso o Directores de proyecto) con la realización de los servicios ofrecidos por el Centro de Investigaciones para el Desarrollo –CID- de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia, ellos serán los responsables de almacenar, controlar e implementar una copia controlada de este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad la distribución, almacenamiento y realización de cualquier cambio al original de este procedimiento.


El Coordinador de Sistemas es responsable de velar por mantener actualizado el procedimiento en la red interna de la organización (Intranet).

Es responsabilidad del Coordinador de proceso o Director de proyecto identificar y controlar el servicio o producto no conforme que se genere al realizar su trabajo.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

NTC ISO 9000 versión 2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

NTC ISO 9001 versión 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad requisitos.

 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO (CID)</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.</p>	CÓDIGO	PR-AGC-04
		VIGENTE DESDE	Junio/2008
		VERSIÓN	02
		PÁGINA: 5 de 9	

5. GLOSARIO

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

Acción de mejora: decisión tomada que pretende aumentar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, se puede clasificar en acción preventiva o correctiva.

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

Cliente: organización o persona que contrata servicios o productos.

Concesión: autorización del usuario o cliente para entregar un servicio o producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Corrección: acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada, se enfoca en realizar una reparación del servicio o producto.

Especificación: determinación de las características o cualidades de un servicio o producto de modo preciso.

Liberación: autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

No conformidad: incumplimiento de un requisito interno o externo que compromete la calidad del servicio o producto prestado.


Producto: resultado tangible de las labores realizadas por una persona o una organización y que se ofrece para ser usado.

Producto no conforme: resultados tangibles que no cumple los requisitos especificados por los usuarios, las organizaciones u otras partes interesadas.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas cuyo fin es la obtención de resultados específicos, el proceso convierte recursos en servicios.

Proyecto: proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con los requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Reproceso: acción tomada sobre un servicio o producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista, el reproceso afecta o cambia partes de un servicio o producto no conforme.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO (CIDE)	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.	CÓDIGO	PR-AGC-04
		VIGENTE DESDE	Junio/2008
		VERSIÓN	02
		PÁGINA: 6 de 9	

Requisito: necesidades y expectativas de usuarios o cliente que se han establecido de manera obligatoria o implícita.

Servicio no conforme: servicio que no cumple los requisitos especificados por los usuarios, las organizaciones u otras partes interesadas.

Suspensión: acción tomada sobre un servicio no conforme y sus subproductos para impedir su entrega o uso.

Usuario: persona que usa los servicios o productos obtenidos de una organización o de un profesional.

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES.

A continuación se describe la metodología para el tratamiento del servicio o producto no conforme con las especificaciones o requisitos de los usuarios o clientes.

6.1. Identificación de un servicio o producto no conforme.

Cualquier persona que detecte un servicio o producto no conforme comunicará la situación al Coordinador de Proceso o al Director de Proyecto, el descubrimiento de un servicio o producto no conforme se podrá realizar en cualquier etapa del proceso o proyecto, inclusive se puede identificar un incumplimiento después de realizar la entrega del servicio o producto al cliente o usuario.

Para la identificación del servicio o producto no conforme la organización realizará controles a los procesos y proyectos. Cualquier incumplimiento relacionado con los requisitos del cliente, el plan de calidad y en general el Sistema de Gestión de la Calidad, deberá ser tenido en cuenta.

El Director de Proyecto o el Coordinador de Proceso es el encargado de analizar si efectivamente se trata de un servicio o producto no conforme, para lo cual comprobará el cumplimiento de los requisitos pactados en el contrato o en la documentación relacionada con los requisitos del servicio o producto.

6.2. Control de un servicio o producto no conforme.

Si el análisis de la situación permite concluir que el servicio o producto brindado es adecuado y conforme a lo pactado con el usuario o cliente, el Director de Proyecto o el Coordinador de Proceso comunicará la decisión tomada con un oficio a la persona que detectó el inconveniente, pero si se determina que se trata de un servicio o producto no conforme con los requisitos, el Director de proyecto o el Coordinador de Proceso se encargarán de describir de forma clara la

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO (CID)	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.	CÓDIGO	PR-AGC-04
		VIGENTE DESDE	Junio/2008
		VERSIÓN	02
		PÁGINA: 7 de 9	

situación que produjo el servicio o producto no conforme y según el caso decide el tipo de corrección a realizar entre las cuales se pueden considerar las siguientes:

- Reproceso
- Liberación por concesión
- Suspensión

El Coordinador de proceso, el Director de proyecto o cualquier otra persona que este relacionada con el servicio o producto no conforme detectado es responsable de brindar la solución, para lo cual involucrará las dependencias que considere necesarias para realizar las actividades encaminadas a eliminar la no conformidad detectada. El registro del servicio o producto no conforme se realizará en el formato **Control del servicio o producto no conforme FT-AGC-07**.

Debido a la gravedad, frecuencia e impacto sobre la calidad en el servicio prestado o al sobrecosto a la organización el Coordinador de proceso o Director de proyecto decidirá si es necesario solicitar una acción de mejora, para lo cual es necesario aplicar la metodología definida en el **Procedimiento de acciones preventivas y correctivas (PR-AGC-05)**.

Cuando sea necesario reprocesar un servicio o producto no conforme el Coordinador de proceso o Director de proyecto es responsable de verificar el cumplimiento de los requisitos, si la corrección no es eficaz es necesario replantear el tratamiento hasta que se compruebe que el servicio o producto cumple todos los requisitos.

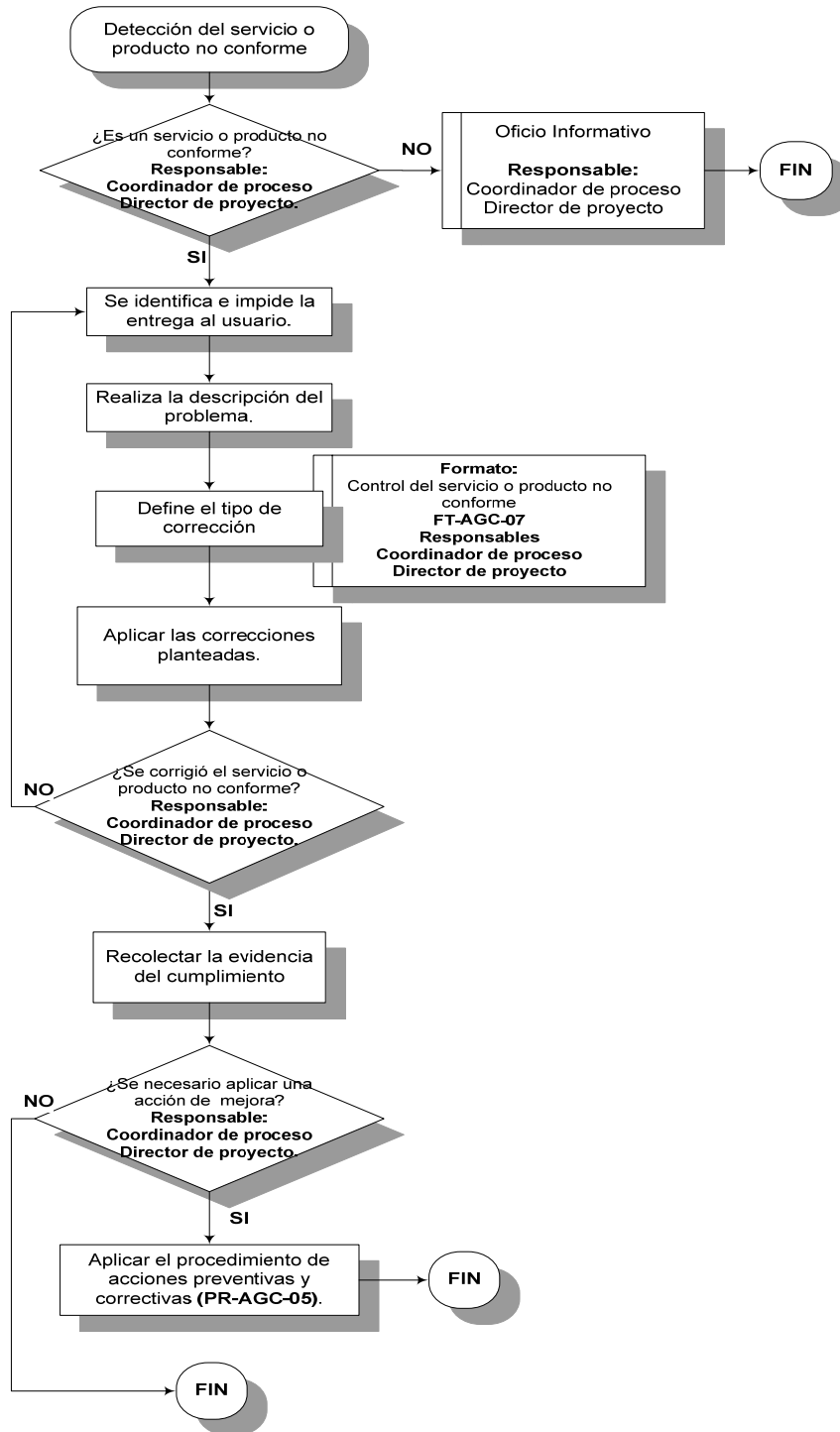
El responsable del proceso o proyecto deberá tomar acciones para impedir la entrega de un servicio o producto no conforme al usuario y/o cliente, para la cual es necesario identificar y separar el servicio o producto no conforme.


Cuando el servicio o producto no conforme se detecta luego de entregarlo al usuario o cliente el Coordinador de proceso o Director de proyecto define las acciones a realizar, evaluando la gravedad y los efectos potenciales del servicio o producto no conforme entregado.

6.3. Generalidades de la documentación.

Toda la información relacionada con el servicio o producto no conforme deberá ser documentada y anexada al **Control del servicio o producto no conforme FT-AGC-07** brindando el soporte o evidencia (documentos, fotografías, registros, productos...etc.) del tratamiento del servicio o producto no conforme. Esta información será enviada al Coordinador de Calidad para su análisis y almacenamiento.

6.4. Flujoograma para el tratamiento del servicio o producto no conforme.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO (CID)	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.	CÓDIGO	PR-AGC-04
		VIGENTE DESDE	Junio/2008
		VERSIÓN	02
		PÁGINA: 9 de 9	

7. REGISTROS RELACIONADOS.

FT-AGC-07 Control del servicio o producto no conforme.

8. ANEXOS.

SIMBOLOGÍA UTILIZADA			
Nº	IDEOGRAMA	SIGNIFICADO	INTERPRETACIÓN
1		Comienzo	Se utiliza para determinar el inicio de una serie de actividades
2		Actividad	Representa una actividad que debe ejecutar
3		Formato / Registro	Simboliza el formato que deberá ser diligenciado
4		Decisión	Se utiliza para representar el camino que se puede tomar con una determinada decisión
5		Fin	Representa el fin de una actividad o de un proceso determinado

9. FECHA DE LA PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN.

ESTE PROCEDIMIENTO DEBERÁ SER ACTUALIZADO EN JUNIO DEL 2009.