 Ingeniería de Sistemas UNCP	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-03
		Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME	Página:1 de 10

1. OBJETIVO

Establecer las pautas necesarias para asegurar que los servicios o productos No Conformes generados en el sistema de gestión de calidad sean identificados, registrados, solucionados y evaluados.

2. ALCANCE

Aplica a todos las dependencias de la FIS que participan en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

3.1. Norma ISO 9001:2008.

3.2. Norma ISO 9000:2005

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. Acción Inmediata

Acción realizada para eliminar un servicio o producto no conforme detectado. Implica la separación, reparación, reproceso o corrección, reclasificación y disposición final del producto o servicio no conforme.

4.2. No Conforme:

Incumplimiento de algún requisito del Sistema de Gestión de la Calidad, del cliente o normativas que apliquen al producto o servicio.

4.3. PNC

Producto No Conforme.

4.4. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados. Dicho resultado puede ser un producto o servicio.

4.5. Producto


Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

4.6. Proveedor Externo

Proveedor externo (Persona natural o jurídica) que suministra productos o servicios que inciden directamente en la calidad del servicio brindado para los procesos de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Apellidos Cargo	Nombre y Apellidos Cargo	Nombre y Apellidos Cargo
		Fecha :

La impresión de este documento adquiere el estado de "COPIA NO CONTROLADA", a excepción que se indique lo contrario.

 Ingeniería de Sistemas UNCP	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-03
		Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME	Página:2 de 10

formación profesional.

4.7. Proveedor Interno

Dependencia u Oficina de la UNCP que suministra productos o servicios que inciden directamente en el cumplimiento y calidad del servicio de formación profesional.

4.8. RED

Representante de la Alta Dirección del SGC.

4.9. Servicio o Producto No Conforme

Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados. Puede ser identificado durante o después de la ejecución del proceso, por cualquier integrante de la organización, o como resultado de una auditoría.

4.10.SGC

Sistema de Gestión de la Calidad.

4.11.SNC

Servicio No Conforme.

4.12.Usuario


Docente o personal administrativo de la FIS que hace uso del producto o servicio proporcionado por un proveedor externo o interno.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

- 5.1 El Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento verificando que las actividades llevadas a cabo sean efectivas y queden registradas. Asimismo se encargará de realizar el seguimiento y evaluación de los SNC/PNC registrados.
- 5.2 Todo el personal docente y administrativo de la FIS, es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, comunicando los servicios y productos no conformes que detecten en cualquier etapa de sus procesos o subprocesos, a fin de ser registrados y solucionados según sea el caso.
- 5.3. Todos los responsables de los procesos o subprocesos, son los responsables del registro de los SNC y PNC que se detecten en sus respectivos proceso o subproceso, así como asegurar que se establezcan las acciones y las verificaciones de las mismas.
- 5.4 Los SNC están referidos al incumplimiento de algún requisito relacionado a los procesos de formación profesional de la FIS:
 - Gestión de Enseñanza y aprendizaje
 - Gestión de Investigación Docente
 - Gestión Extensión Universitaria y Proyección Social

Así mismo están referidos a los procesos de apoyo que brinden servicios al estudiante como soporte para su formación profesional:

- Gestión de Biblioteca
- Gestión de Laboratorio de Computo

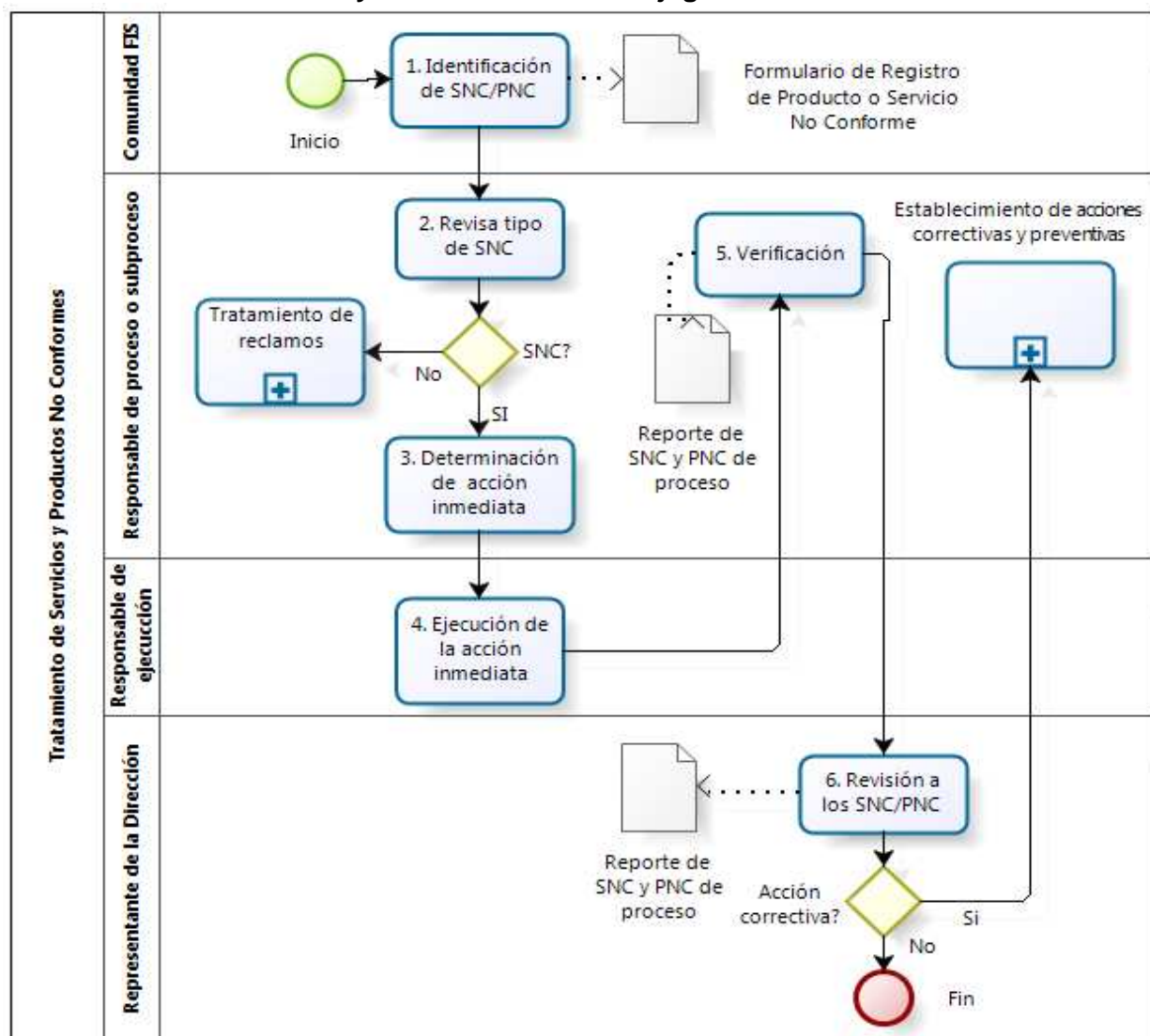
 Ingeniería de Sistemas UNCP	PROCEDIMIENTO		Código: GC-PR-03
			Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME		Página:3 de 10


También se podrá considerar SNC aquellas No Conformidades relacionadas a un incumplimiento de algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad, generados en cualquier etapa de los procesos direccionales o de apoyo o de formación profesional.Ver anexo N°01

- 5.5 También se pueden identificar SNC y PNC provenientes de proveedores que brindan productos o servicios que influyen en los resultados de la calidad del servicio brindado. Ver anexo N°01

6. DESARROLLO


6.1.A.- Tratamiento de SNC y PNCde Proceso– Flujoograma



 Ingeniería de Sistemas UNCP	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-03
		Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME	Página:4 de 10

6.1.B.- Tratamiento de SNC y PNCde Proceso– Cuadro de Actividades

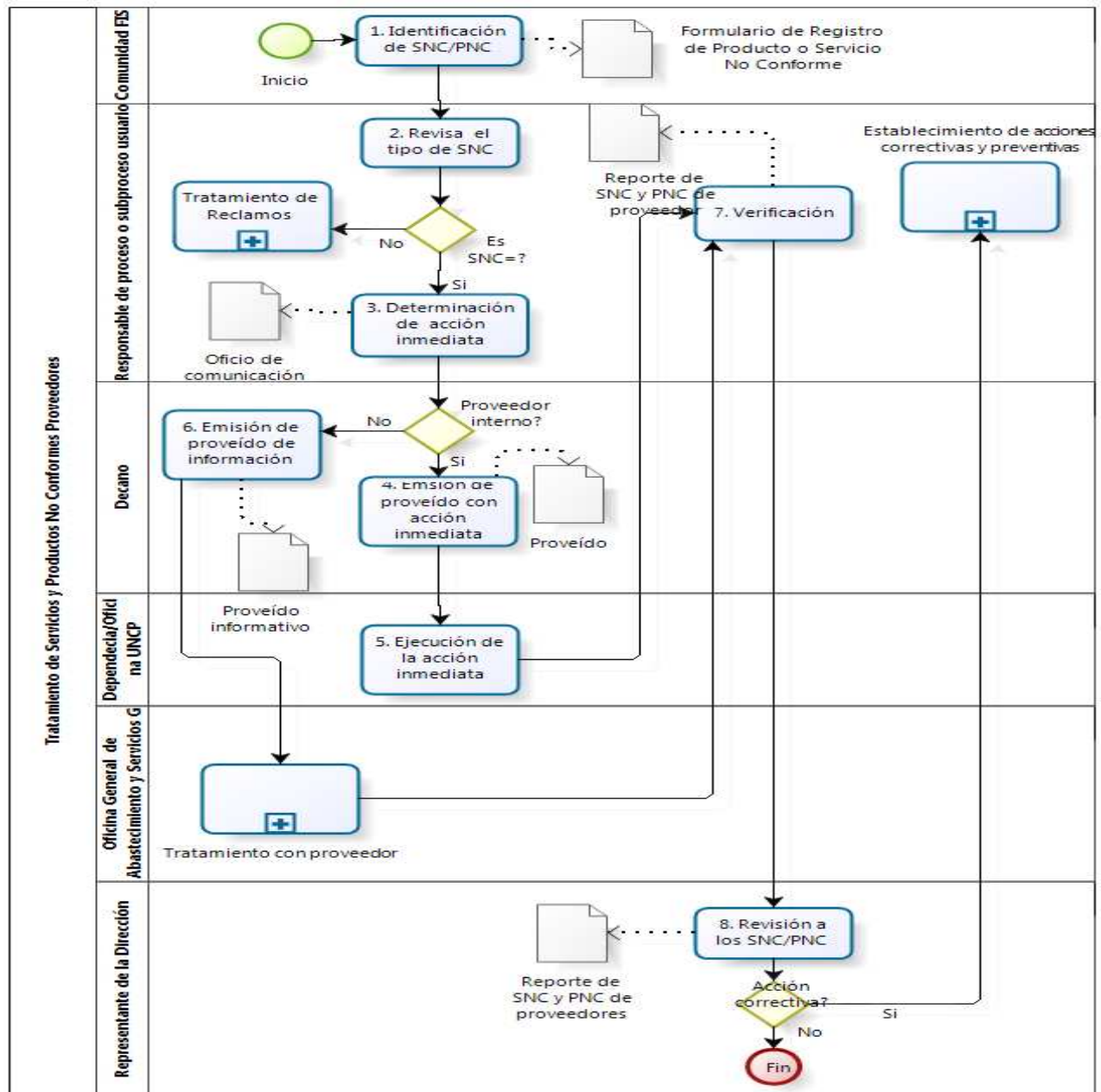
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Identificación de SNC/PNC Los Docentes o administrativos de la FIS al identificar un Servicio o Producto No Conforme, lo da a conocer registrándolo en el formulario de la Plataforma Virtual.	Formulario PNC/SNC FIS UNCP
2	Revisión del tipo de SNC/PNC El RED, debe revisar el registro de PNC/SNC FIS UNCP y confirma si corresponde a un Reclamo o SNC/PNC. De ser un reclamo lo deriva según el Procedimiento Tratamiento de Reclamos, de lo contrario continua con el procedimiento de SNC/PNC.	Formulario PNC/SNC FIS UNCP
3	Determinación de las acciones De ser un SNC/PNC, el RED comunica vía correo electrónico al responsable de tomar acción. El Responsable de proceso o subproceso determina las acciones inmediatas así como los responsables de ejecutarlas y la fecha de ejecución, y comunica al RED, mediante correo, para su registro en el PNC/SNC FIS UNCP de la plataforma virtual. Las acciones a tomar pueden estar dirigidas a: a) Eliminar el SNC/PNC detectado. b) Autorizar el uso del SNC/PNC, su liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. c) Impedir su uso o aplicación prevista originalmente. d) Establecer acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la No Conformidad cuando se detecta un SNC/PNC después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.	Correo electrónico (comunicación de acciones inmediatas) Formulario PNC/SNC FIS UNCP
4	Ejecución de las acciones El Responsable asignado ejecuta la acción, comunicando posteriormente al Responsable del proceso o subproceso.	---
5	Verificación de la acción El Responsable del proceso o subproceso, realiza la verificación de las acciones inmediatas y el cumplimiento de las mismas. En el caso se haya aplicado una corrección sobre el SNC/PNC, el servicio o el producto corregido se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y comunica la evidencia encontrada para la verificación y la fecha, al RED para su registro en el formulario.	Formulario PNC/SNC FIS UNCP Correo electrónico (comunicación de evidencia de verificación)
6	Revisión de los SNC/PNC El RED revisa semestralmente los SNC/PNC registrados y evalúa la	Formulario PNC/SNC FIS UNCP

 <p>Ingeniería de Sistemas UNCP</p>	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-03
		Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME	Página:5 de 10

	<p>necesidad de generar una acción correctiva sobre los SNC/PNC generados. Se aplica una acción correctiva siempre y cuando cumpla con los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se detecte un SNC o PNC recurrente por el mismo motivo (más de 3 veces) durante el semestre concluido El SNC/PNC genere un incumplimiento legal o normativo en el proceso. El SNC/PNC tenga un impacto alto en la calidad del servicio de formación profesional. <p>Las acciones correctivas se generan de acuerdo a los establecido en el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.</p>	
--	---	--


 Ingeniería de Sistemas UNCP	PROCEDIMIENTO		Código: GC-PR-03
			Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME		Página:6 de 10

6.2.A.- Tratamiento de SNC y PNC de Proveedores– Flujograma




6.2.B.- Tratamiento de SNC y PNC de Proveedores– Flujograma

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Identificación de SNC/PNC Al identificarse un Servicio o Producto No Conforme proporcionado por proveedores de productos o servicios (externo o interno), lo da a conocer registrándolo en el formulario de la Plataforma Virtual.	Formulario PNC/SNC del Proveedor FIS UNCP

 <p>Ingeniería de Sistemas UNCP</p>	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-03
		Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME	Página:7 de 10

2	Revisión del tipo de SNC/PNC El RED, debe revisar el registro de PNC/SNC del Proveedor FIS UNCP y confirma si corresponde a un Reclamo o SNC/PNC. De ser un reclamo lo deriva según el Procedimiento Tratamiento de Reclamos, de lo contrario continua con el procedimiento de SNC/PNC.	----
3	Determinación de las acciones El Responsable de proceso o subproceso determina las acciones inmediatas y comunica, vía correo electrónico, al Decano para su aprobación. Comunica vía correo electrónico al RED para su registro en Formulario PNC/SNC del Proveedor FIS UNCP, de la plataforma virtual.	Correoelectrónico (comunicación de acción inmediata de SNC/PNC de proveedor) Formulario PNC/SNC del Proveedor FIS UNCP
4	Emisión de oficio El Decano en coordinación con el Responsable de Proceso o Subproceso toma acción dependiendo del tipo del proveedor: <ul style="list-style-type: none"> - De ser un proveedor interno: emite un oficio solicitando la aplicación de la acción inmediata. - De ser un proveedor externo: el Decano emite un oficio solicitando la aplicación de la acción inmediata al proveedor. 	Oficio solicitando acción inmediata
5	La Dependencia u Oficina General de la UNCP, lleva a cabo la acción inmediata	---
6	De ser un proveedor interno el que generó el SNC/PNC, se emite un oficio informativo solicitando a la Oficina General de Abastecimiento y Servicios Generales para la emisión de un acta de no conformidad. Nota: en caso la oficina de Abastecimiento haya actuado como intermediario.	Oficio informativo Acta de No conformidad
7	Verificación de la acción El Responsable del proceso y subproceso usuario, realiza la verificación de las acciones inmediatas y el cumplimiento de las mismas. En el caso se haya aplicado una corrección sobre el SNC/PNC, el servicio o el producto corregido se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Comunica vía correo electrónico al RED la evidencia encontrada para la verificación y la fecha de esta, para su registro en el Formulario de PNC/SCN de proveedores, de la plataforma virtual.	Formulario PNC/SNC del Proveedor FIS UNCP Correo electrónico (comunicación de evidencia de verificación – SNC/PNC proveedor)


 Ingeniería de Sistemas UNCP	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-03
		Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME	Página:8 de 10

6	<p>Revisión de los SNC/PNC</p> <p>El RED revisa semestralmente los SNC/PNC registrados y evalúa la necesidad de generar una acción correctiva sobre los SNC/PNC generados.</p> <p>Se aplica una acción correctiva siempre y cuando cumpla con los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se detecte un SNC o PNC recurrente por el mismo motivo (más de 3 veces) durante el semestre concluido. El SNC/PNC genere un incumplimiento legal en el proceso. El SNC/PNC tenga un impacto alto en la calidad del servicio de Formación Profesional que brinda. <p>Las acciones correctivas se generan de acuerdo a los establecido en el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.</p>	<p>Formulario PNC/SNC del Proveedor FIS UNCP</p>
---	---	--

7. REGISTROS

- Formulario PNC/SNC FIS UNCP
- Correo electrónico (comunicación de acciones inmediatas)
- Correo electrónico (comunicación de evidencia de verificación)
- Formulario PNC/SNC del Proveedor FIS UNCP
- Correo electrónico (comunicación de acción inmediata de SNC/PNC de proveedor)
- Oficio solicitando acción inmediata
- Oficio informativo
- Acta de No conformidad
- Correo electrónico (comunicación de evidencia de verificación – SNC/PNC proveedor)

8. ANEXOS

 Ingeniería de Sistemas UNCP	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-03
		Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME	Página:9 de 10


ANEXO 01

SERVICIOS O PRODUCTOS NO CONFORMES DE PROCESOS

AREA/ PROCESO	EJEMPLO DE SNC/PNC	EJEMPLO DE ACCIONES A TOMAR
Gestión Curricular	No se ha contemplado el estudio de la oferta y la demanda en la currícula	Solicitar a la comisión de planificación realizar el estudio e incluirla en la currícula
Programación Académica	Incumplimiento del avance silábico	Asignar horas adicionales al docente para el cumplimiento del avance silábico
Gestión Actividades Académicas	Ingreso de notas fuera de plazo	Realizar las gestiones necesarias para el ingreso de notas
Gestión Practicas Pre-Profesionales	Incumplimiento de plazos para la revisión y asesoría del informe de prácticas	Evaluar el caso y regularizar si es aplicable
Gestión de Laboratorio de Cómputo	Equipo no funciona	Reasignar al estudiantes a un equipo

SERVICIOS O PRODUCTOS NO CONFORMES DE PROVEEDORES INTERNOS

AREA/ PROCESO	EJEMPLO DE SNC/PNC	EJEMPLO DE ACCIONES A TOMAR
Oficina general de informática	Back ups del galileo no ejecutados	Enviar un proveído solicitando la ejecución de los back ups de la base de datos de la FIS
Oficina de mantenimiento y talleres	Demora en la atención de los mantenimientos	Enviar un proveído a la dependencia para la ejecución
Oficina de adquisición y almacén	Demora en la atención sobre una solicitud de compra	Enviar un proveído para respuesta inmediata sobre la solicitud de compra.

 Ingeniería de Sistemas UNCP	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PR-03
		Versión: 01
	CONTROL DE SERVICIOS Y PRODUCTOS NO CONFORME	Página:10 de 10

Oficina general de extensión y proyección social	Demoras en la aprobación de los informes finales	Enviar un proveído para respuesta inmediata sobre las aprobaciones
Escalafón	File del docente en mal estado	Informar a la oficina para corrección
Oficina de Impresiones	Carnets de biblioteca incompletos	Solicitar completar los carntes faltantes

SERVICIOS O PRODUCTOS NO CONFORMES DE PROVEEDORES EXTERNOS

AREA/ PROCESO	EJEMPLO DE SNC/PNC	EJEMPLO DE ACCIONES A TOMAR
Proveedor de mantenimiento	Mantenimiento mal ejecutado	Comunicar a la Oficina de adquisición y almacén para la ejecución del mantenimiento de nuevo.
Proveedor de adquisición de equipos	Equipo no funciona	Comunicar a la Oficina de adquisición y almacén para reemplazo de equipo.