

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC-UNSCH)



SALIDA NO CONFORME

SALIDA NO CONFORME

Documentación de procesos

El Procedimiento de Salida No Conforme, forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, propietaria de los derechos de autor de este documento y que no debe ser usado para otro propósito distinto al que se destina.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Eddy Jesús Montañez Muñoz DNI 17834352	 Teddy William Tafur Guerra Especialista en Sistemas de Gestión Oficina General de Calidad y Acreditación.	 Luisa Alcarráz Curi Jefa Oficina General de Calidad y Acreditación.
Fecha: 15.01.2019	Fecha: 20.01.2019	Fecha: 15.05.2019

Contenido

1. Objetivo	4
2. Alcance.....	4
3. Responsabilidades	4
4. Términos y definiciones.....	4
5. Documentos de referencia	5
6. Descripción del procedimiento	5
7. Registros.....	7
8. Anexos	7

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para identificar las salidas no conformes, asegurar la atención para corregir, separar, prevenir su uso de entrega no intencionada de los servicios de formación profesional en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga (UNSCH). Evitar su reincidencia u ocurrencia. Así mismo establecer los responsables que autoricen la concesión.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las salidas no conformes que se presenten en la formación profesional en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga (UNSCH).

3. Responsabilidades

Considerando que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC-UNSCH) impacta directamente en los procesos formativos gestionados en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, son responsables de identificar las salidas no conformes:

Responsables de procesos, es el responsable de la implementación de las acciones establecidas para eliminar la causa raíz de la salida No Conforme identificado en los procesos que forman parte del SGC-UNSCH.

Director de Escuela es el responsable de la implementación de las acciones establecidas para eliminar la causa raíz de la salida No Conforme identificado en la formación profesional del programa de estudios.

El Coordinador de Calidad es responsable del seguimiento y verificación de la eficiencia de las acciones de mejora de las salidas No Conformes.

Los Docentes son los encargados de atender las salidas No Conformes, como resultado de la evaluación de los recursos de formación profesional que forma parte del perfil del egresado.

4. Términos y definiciones

Término	Definición
Causa o Causa Raíz	Causa que constituye la razón fundamental de que el problema ocurra, de tal forma que si se elimina, el problema o parte del también será eliminado.
Cliente	Organización o persona natural y/o jurídica, estudiantes que recibe un producto o servicio

No Conformidad (NC)	Incumplimiento de un requisito. Por ejemplo: Requisito específico de las normas de referencia; requisitos del perfil del ingresante y egresado u otros procedimientos, normas legales aplicables a formación profesional que se brinde.
Salida No Conforme	Corresponde al servicio que no cumple con las especificaciones indicadas, en el perfil del ingresante y egresado u otros documentos de requisitos del estudiante, llamado también desviación o incidencia.
SAM	Solicitud de Acción Mejora

5. Documentos de referencia

- Norma ISO 9001:2015. Requisito 8.7. Control de las salidas No Conformes, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.
- Ley N°30220 Ley Universitaria Art. 46
- Currículo de estudios vigentes
- Sílabos de los cursos que mide el perfil del egresado

6. Descripción del procedimiento

Act	Descripción	Responsable
6.1	SALIDA NO CONFORME	
6.1.1	Identificación de la Salida No Conforme: <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de la evaluación del perfil del ingresante • Incumplimiento de los requisitos de los cursos que evalúan el perfil del egresado. • Incumplimiento del desarrollo de los sílabos en un semestre académico. • Incumplimiento de los programas de tutoría. 	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente
6.2	RECEPCION DE LA SALIDA NO CONFORME	
6.2.1	Evaluar la necesidad de implementar una Solicitud de Acción de Mejora para mitigar el impacto de la salida no conforme. <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Acciones de Mejora (SAM). Se cuenta con un plazo máximo de 24 horas desde recibida la notificación para declarar la procedencia de la Salida No Conforme.	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente

6.3	SEPARACION, CONTENCION, DEVOLUCION O SUSPENSIÓN DE LA ACCION DE PROVEER SERVICIOS	
6.3.1	<p>Para el incumplimiento de los requisitos de los cursos que evalúan el perfil del egresado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volver a evaluar para dar cumplimiento al perfil del egresado. <p>Para cada incumplimiento se debe establecer una Solicitud de Acción de Mejora (SAM)</p>	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente
6.3.2	<p>Para el Incumplimiento del desarrollo de los sílabos en un semestre académico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El director de departamento debe evaluar el cumplimiento del silabo no menor del 80% de cumplimiento por curso dictado en el semestre. <p>Para cada incumplimiento se debe establecer una Solicitud de Acción de Mejora (SAM)</p>	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente
6.3.3	<p>Para el cumplimiento de los requisitos del perfil del ingresante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al perfil del ingresante el tutor debe evaluar y si no cumplen deben elaborar un programa de tutoría y completar los requisitos del perfil del ingresante. 	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente
6.3.4	<p>Para el incumplimiento de los programas de tutorías durante el desarrollo académico por semestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Dirección de Escuela con el presidente de la Comisión de Tutoría elaboran el programa de tutoría, y este programa se evalúa en forma mensual; los documentos que no cumplen se reprograma las tutorías a fin de dar cumplimiento del programa. <p>Para cada incumplimiento se debe establecer una Solicitud de Acción de Mejora (SAM)</p>	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente
6.4	INFORMACION AL ESTUDIANTE	
6.4.1	Se realiza la SAM y se informa a los estudiantes las mejoras implementadas	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente
6.5	IMPLEMENTACION Y VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO CUANDO LA SALIDA SEA NO CONFORME	
6.5.1	Realizar el seguimiento a la ejecución de las acciones de Correctivas registradas en Solicitud de Acción de Mejora (SAM).	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente

6.5.2	Verificar las Acciones Correctivas ejecutadas en fechas previamente coordinadas con el Responsable	Responsable de proceso/Director de Escuela/Docente
6.6	ACCIONES POSTERIORES A LA ENTREGA	
6.6.1	Establecer las competencias y evaluar al tercer año, quinto año y diez años de haber culminado la Carrera Profesional	Director de Escuela
6.6.2	Se realiza la SAM y se informa al profesional del programa de estudios para aceptación y cierre de la SAM.	Director de Escuela/Docente /Profesional del programa de estudios vinculado
6.7	SERVICIO NO CONFORME RECHAZADO COMO RESULTADO DE UN EXAMEN, INSPECCION, MEDICION Y/O ENSAYO	
6.7.1	<p>Cuando los equipos críticos requieren calibración para usarlos en los procesos de enseñanza y no están calibrados puede afectar al proceso enseñanza aprendizaje y se debe tomar las acciones correctivas.</p> <p>Registrar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de acción de mejora (SAM) 	Directora de Escuela/Docente
6.8	COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS RESULTADOS	
6.8.1	Comunicar el estado de las salidas no conformes en reuniones programadas y los resultados son elementos de entrada para la revisión por la dirección.	Directora de Escuela/Docente

7. Registros

Solicitud de Acción de Mejora (SAM)

8. Anexos