

**Nombre del procedimiento:** Control de servicio no conforme (PAC-NC02/REV01)

**Propósito:** Establecer una metodología para determinar y aplicar las acciones correctivas y preventivas eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales de los problemas del Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado para apoyar el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad.

**Alcance:** Aplica para todas las áreas de la Institución, desde la solicitud de acciones correctivas

**Áreas con las que se relaciona:** Todas las áreas de la institución

**Responsable del proceso:** Coordinador de calidad

**Políticas:**

- a) Este procedimiento puede ser aplicado en cualquier etapa de los procesos debido a la existencia de oportunidades de mejora o desviaciones al SGC.
- b) El personal Directivo, Jefes de Departamento y Coordinadores, puede solicitar en cualquier momento una acción correctiva o preventiva, identificada por el mismo o por personal de su área, siempre y cuando cuente con evidencia objetiva que compruebe la oportunidad de mejora o desviación del SGC. Sobre quejas de clientes.
- c) Cuando se detecten no conformidades, quejas de clientes, problemas de efectividad del SGC se deberá investigar la causa raíz de éstos y registrar los resultados de la investigación para proceder a la determinación de la acción necesaria que permita la eliminación de la no conformidad, anticipar la causa de desviación o identificar las necesidades de mejora. Sobre Acciones Preventivas y Correctivas. e) Las acciones preventivas y correctivas, se identificarán de acuerdo a las fuentes descritas en la tabla 1 y los criterios para solicitar la misma, ver tabla 2.

Descripción del procedimiento		
No. De Actividad	Actividad	Documento de referencia
1	<p><b>Identificar los productos y servicios no conformes.</b></p> <p>Se identifica un producto y/o servicio no conforme cuando la información de entrada (insumo), tramite en proceso o información de salida (producto), incumple los requisitos de calidad requeridos para poder llevar a cabo o continuar el proceso, o cuando se incumplen las características de calidad de la caracterización de los procesos misionales para los productos o servicios.</p>	Formato libre

PVI-PD-01  
REV06

2	<p><b>Informar el hallazgo del producto o servicio no conforme.</b>          El funcionario, auditor o cliente final que detecto el producto o servicio no conforme debe informar al área correspondiente.</p>	
3	<p><b>Determina las causas del producto o servicio no conforme.</b>          Analizar e identificar la causa que dio origen a la ocurrencia de la desviación usando las herramientas definidas para este fin como los diagramas de interrelación, diagrama de pareto, tormenta de ideas, causa –efecto o espina de pescado</p>	Diagrama de Hichikawa
4	<p><b>Establecer acción correctiva.</b>          Cuando el producto o servicio no conforme no cumple con las especificaciones definidas en las caracterizaciones del proceso y presenta fallas se debe dar inicio a la aplicación del procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas” (P-04), el análisis de la causa raíz de definirá por su importancia y relevancia.</p>	
Fin del procedimiento		