

 <p>1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i></p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-004
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME	PÁGINA: 1

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades necesarias para la identificación y control de los servicios/productos ofrecidos por la Universidad de Cartagena, que hayan sido reconocidos como no conformes y de esta manera minimizar el impacto generado en el usuario al presentarse la no conformidad.

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, dimensionar, analizar, dar tratamiento y corregir los servicios/productos no conformes, definiendo, llegado el caso, acciones correctivas o preventivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia, eliminando las causas de las no conformidades del Sistema de Gestión, para que cumplan los requisitos establecidos.

2. ALCANCE

Se aplica al manejo y tratamiento de los servicios/ productos identificados como no conformes en los procesos misionales que comprenden al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Cartagena.

3. RESPONSABLE

Responsables de los procesos misionales de Docencia, Investigación y Extensión de que este procedimiento se cumpla y de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

4. DEFINICIONES

4.1 Conformidad. Cumplimiento de un requisito

4.2 Impacto. Grado de incidencia o afectación en el usuario y la organización por los problemas o no conformidades en los servicios/productos.

4.3 Servicio o Producto. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

4.4 Servicio no conforme. Resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, que no cumple con un requisito especificado, que pueda afectar a los usuarios-clientes y se presenta antes (en la preparación del producto/ prestación del servicio) o durante la operación, puede ser detectado por cualquier funcionario o usuarios/beneficiarios externos.

 <p>1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i></p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-004
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME	PÁGINA: 2

4.5 Registro. Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso del sistema de gestión de calidad de la Universidad de Cartagena, para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de resultados planificados.

4.6 Reclamo/Queja. Cuando el usuario/beneficiario solicita un cambio o modificación en el servicio/producto que No cumple con las especificaciones.

4.7 Rechazo. Es la no aceptación del servicio o producto por no cumplir las especificaciones y parámetros establecidos por el usuario/beneficiario y/o la organización.

4.8 Retrabajo. Acuerdo entre la organización y el usuario/beneficiario para reprocesar el servicio rechazado.

4.9 Reparación. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista (se pasa el servicio no conforme por una operación fuera de los procesos normales de la operación, en donde también se puede dar el caso que al realizar esta operación, una o más de sus especificaciones, no queden del todo conforme pero no se le afecta su utilización o uso de prestación inicialmente previsto).

4.10 Concesión. Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme, en donde se le informa al usuario/beneficiario que el servicio no cumple total o parcialmente alguna(s) de las especificaciones, para que el usuario/beneficiario receptor de este servicio y/o producto decida si lo acepta así bajo estas circunstancias (es decir si el usuario/beneficiario se retracta de algunas de sus especificaciones o requisitos exigidos para con el servicio), en donde igualmente el usuario/beneficiario lo puede aceptar así con o sin reparación (en donde se debe definir quien asume este costo de reparación).

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

5.1.1 Identificación y trazabilidad: Se elabora un archivo consecutivo y detallado de todos los productos y servicios no conformes presentados; de igual forma se lleva una estadística sistematizada y escrita de dicha información. FO-GQ-016 Identificación de producto/servicio no conforme. Ver anexo 2.

5.1.2 Responsables. Se involucran en forma directa todos los funcionarios implicados con el servicio/producto no conforme generados de los procesos misionales de la Universidad, el responsable del proceso involucrado y su personal a cargo, el Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional y el Rector.

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: MP-GQ-004
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	VERSIÓN: 00
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME	PÁGINA: 3

5.1.3 Orden de importancia: Se le da prioridad de solución a las no conformidades que son conocidas por el usuario, no obstante las no conformidades detectadas por personal interno (cualquier funcionario) son igualmente objeto de estudio y solucionadas.

6. PROCEDIMIENTO

El flujograma del Procedimiento Servicio/Producto No Conforme Código PP-GQ-004, se encuentra el anexo 1.

7. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Identificación del Producto/Servicio no Conforme FO-GQ-016	Por orden cronológico	Responsable: Responsable del proceso misional Lugar: Carpeta de procesos misionales. Y en PC, carpeta de procesos misionales Medio: Archivo P.C Backup en CD. Físico	3 años	Toda la organización	Eliminar (destruir el documento)

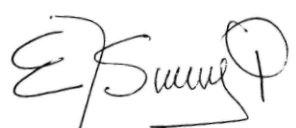
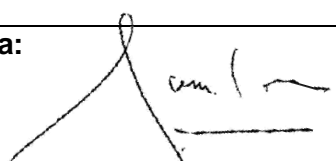
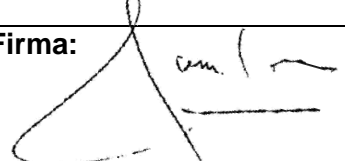
8. ANEXOS

Anexo 1. Identificación Servicio/Producto No Conforme. FO-GQ-016

Anexo 2. Procedimiento Servicio/Producto No Conforme. PP-GQ-004

9. CONTROL DE CAMBIOS



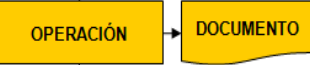
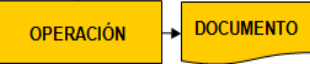
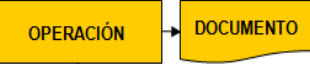
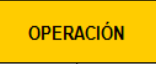
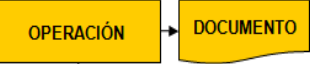
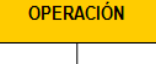

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ederlinda Sierra Puente	Nombre:	Nombre: Germán Sierra Anaya
Cargo: Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional	Cargo: Comité Directivo	Cargo: Rector
Firma: 	Firma: 	Firma: 


 <p>1827 <i>¡Siempre a la altura de los tiempos!</i></p>	<p align="center">UNIVERSIDAD DE CARTAGENA</p>	<p>CÓDIGO: MP-GQ-004</p>
	<p align="center">DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</p>	<p>VERSIÓN: 00</p>
	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME</p>	<p>PÁGINA: 4</p>

ANEXOS

ANEXO 1. Procedimiento Servicio/Producto No Conforme. PP-GQ-004

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA			CÓDIGO: PP- GQ-004	
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL			VERSIÓN: 00	
	PROCEDIMIENTO			FECHA: 01-12-2009	
PROCESO	Gestión de la Calidad y La Mejora	SUBPROCESO	No aplica	PROCEDIMIENTO	Servicio/Producto no conforme
<p>OBJETIVO. Definir las actividades necesarias para la identificación y control de los servicios/productos ofrecidos por la Universidad de Cartagena, que hayan sido reconocidos como no conformes y de esta manera minimizar el impacto generado en el usuario al presentarse la no conformidad.</p> <p>Establecer un método unificado de trabajo para identificar, dimensionar, analizar, dar tratamiento y corregir los servicios/productos no conformes, definiendo, llegado el caso, acciones correctivas o preventivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia, eliminando las causas de las no conformidades del Sistema de Gestión, para que cumplan los requisitos establecidos.</p>					
Nº	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
					
1	Identificar la NO CONFORMIDAD e identificar servicios/productos no conformes		<p>Identificar en el FO-GQ-016 los posibles productos no conforme por cada uno de los procesos misionales.</p> <p>El personal involucrado, y en general cualquier funcionario de la Universidad de Cartagena que detecte una no conformidad, debe registrarla en el formato Acciones de Mejoramiento código: FO-GQ-006 y transmitirla al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional.</p>	Todo el personal	Formato de acciones de mejoramiento FO-GQ-006 y Identificación del servicio/producto no conforme FO-GQ-016
2	Evaluar y dar Tratamiento/ disposición		<p>El Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional y los funcionarios implicados junto con la persona que detectó el hallazgo, evalúan la no conformidad y determinan la acción pertinente que se debe tomar para corregir y prevenir una nueva No conformidad utilizando para esto el formato FO-GQ-006.</p>	Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional, y Funcionarios implicados	Formato de acciones de mejoramiento FO-GQ-006
3	Realizar la acción requerida		<p>Realiza la acción requerida, si se requiere una acción preventiva o correctiva. Determinar por parte de los responsables del tratamiento dado a la no conformidad, se diligencia el formato de acciones de mejora FO-GQ-006 contenido en su respectivo procedimiento.</p>	Responsables de la acción	Formato de acciones de mejoramiento FO-GQ-006
4	Seguir al tratamiento y/o solución		<p>Seguir o realizar un seguimiento al resultado obtenido del tratamiento dado a la no conformidad con el fin de establecer si ya fue eliminada la no conformidad mediante una nueva inspección, el tiempo y la efectividad del tratamiento y/o solución.</p>	Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional	
5	Registrar y controlar		<p>Enviar al Jefe de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional el registro de los productos no conformes Acciones de Mejoramiento código: FO-GQ-006 completamente diligenciado para la elaboración del informe y archivo final.</p>	Personal involucrado	Formato de acciones de mejoramiento FO-GQ-006
6	Realizar Informe final		<p>Realiza un informe consolidado acerca de los productos y servicios no conformes atendidos en el cual se presentan las estadísticas pertinentes, y se envía una copia a la Rectoría para ser tenido en cuenta en su revisión por la dirección.</p>	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional	
					

ANEXO 2. Identificación Servicio/Producto No Conforme. FO-GQ-016

 <p>1827 ¡Siempre a la altura de los tiempos!</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA		CÓDIGO: FO-GQ-016
	DIVISIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL		VERSIÓN: 00
	IDENTIFICACIÓN DE SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME		FECHA: 11-09-2008
PROCESO	PRODUCTOS	SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME	
DOCENCIA	Programas Académicos de Pregrado		
	Programas Académicos de Postgrado		
INVESTIGACIÓN	Semilleros de Investigación		
	Grupos de Investigación reconocidos por Colciencias		
	Proyectos de Investigación		
EXTENSIÓN	Educación Continua		
	Asesorías, Consultorías y Desarrollo de Proyectos		
	Proyectos y Programas de Intervención Social.		
	Consultorios Empresariales, de Emprendimiento y Jurídicos		