

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Página 1 de 3
		Código: MC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

1. DEFINICIÓN

Este procedimiento establece las acciones necesarias para asegurar el control y manejo adecuado de los Servicios No Conformes (SNC), de los procesos misionales del Sistema de Gestión de la Calidad, que no cumplen con una necesidad o expectativa generalmente implícita u obligatoria, para la prestación de un servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los SNC que se presenten en los procesos misionales de la Universidad del Tolima.

3. ESTRUCTURA

3.1 GENERALIDADES

3.1.1. DEFINICIONES

- **Servicio:** Es el resultado de un proceso, orientado a dar respuesta a las necesidades o expectativas de quien lo solicita.
- **Servicio No Conforme (SNC):** Es aquel que no cumple con los requisitos especificados (legales, de la Organización, del Usuarios).
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Los SNC pueden ser identificados por:

- Los responsables de la prestación del servicio – seguimiento a las actividades del proceso.
- Los usuarios – quejas, reclamos y sugerencias.

ELABORO Profesionales Universitarios ODI	REVISO Profesionales Universitarios ODI	APROBO Jefe Oficina Desarrollo Institucional
La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”		

	PROCESO GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Página 2 de 3
		Código: MC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

Nota: No todas las quejas, reclamos y sugerencias son SNC, una vez se presente la queja, reclamo o sugerencia debe de ser analizada y tratada de acuerdo con este procedimiento y el de peticiones, quejas y reclamos.

Cuando las situaciones identificadas se presentan constantemente o afectan gravemente la calidad en la prestación del servicio, se debe plantear una Acción Correctiva según lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora MC-P05.

La Oficina de Desarrollo Institucional es la encargada de consolidar los SNC presentados durante el mes, alimentar la matriz de SNC y publicarlos en la página web.

3.2 DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01.	Líder / Funcionario de proceso	<p>Cuando se presenta o se identifica un Servicio No Conforme (SNC) se debe proceder así:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el SNC está identificado en la Matriz de Servicio No Conforme MC-P03-F01, realiza la corrección definida previamente en este y hace el Registro de No Conformidades del Servicio MC-P03-F02, a través de la herramienta Google Drive. Si el SNC no está identificado en la matriz de Servicio No Conforme MC-P03-F01, debe hacer el Registro de No Conformidades del Servicio MC-P03-F02 y relacionarlo en la casilla de observaciones como nuevo.
02.	Profesional Universitario Oficina de Desarrollo Institucional	<p>Realiza seguimiento mensual a los Servicios No Conformes.</p> <p>Si existen Servicios No Conformes reportados como nuevos se ingresa a la Matriz de Servicio No Conforme MC-P03-F01 y se divulga entre los interesados.</p> <p>Solicita a los responsables de los servicios No conformes presentados, tomar las acciones necesarias para eliminar la No Conformidad del Servicio.</p>
04.	Líder del proceso/ Profesional Universitario Oficina de Desarrollo Institucional/ Representante de la Dirección	<p>Evalúan la frecuencia con que se presenta un SNC, mediante la información consolidada en el Registro de No Conformidades del Servicio código MC-P03-F02.</p> <p>Revisan y determinan la vigencia y efectividad de la información contenida en la Matriz de Servicios No Conformes, teniendo en cuenta las siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incluye o excluye un SNC Modifica o ajusta la corrección planteada Modifica el responsable de abordar la corrección
05.		Fin

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Página 3 de 3
		Código: MC-P03
		Versión: 08
		Fecha Aprobación: 18-05-2017

4 BASE LEGAL

- Requisito de la Norma NTC ISO 9001:2000, numeral 8.3.

5 REGISTROS

N°	IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		PROTECCION	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	MC-P03-F01	Matriz de servicios no conformes	Google Drive	Electrónico	Líder Proceso	Permanente	N/A
02	MC-P03-F02	Registro de No Conformidades del Servicio	Google Drive	Electrónico	Líder Proceso	Permanente	N/A

6 ANEXOS

Anexo 1. Matriz de servicio no conforme, MC-P03-F01.

Anexo 2. Registro de No conformidades del Servicio, MC-P03-F02.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
03		2, 3.2	Se modifica el alcance del procedimiento, se modificaron las actividades del procedimiento.
04	10-07-12	3.2	Se simplifican las actividades descritas en el procedimiento.
05	18-04-13	1,2,3,4,5,6,	Se ajusta el procedimiento y los formatos respectivos.
06	06-09-13		Se ajusta el procedimiento de acuerdo a la modificación del proceso.
07	18-5-2017		Se ajusta el procedimiento en aspectos de forma.