


 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Barranquilla, Atlántico</p>	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 6
			31/10/2018
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

SEGUIMIENTO Y CONTROL

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Barranquilla, Atlántico</p>	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 6
			31/10/2018
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

1. OBJETO

Este procedimiento establece los lineamientos necesarios para el control de servicios no conformes que puedan presentarse en la gestión de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma del Caribe.

2. ALCANCE

Aplica a las actividades relacionadas con el control de servicios no conformes en la Universidad Autónoma del Caribe. Inicia con la detección de la no conformidad y termina con la evaluación del impacto de la misma.

3. RESPONSABLES

Son responsables por el correcto desarrollo de este procedimiento en cada una de sus fases:

- ✓ Los Líderes de Proceso por, identificar y controlar el servicio no conforme, tomar acciones para corregir los servicios no conformes presentados, así como para los efectos reales o potenciales de la no conformidad.
- ✓ Coordinador de planeación estratégica y mejoramiento, por consolidar la información relativa a los servicios no conformes y las acciones tomadas.


4. DEFINICIONES

4.1 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4.2 Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

4.3 No conformidad: No cumplimiento de un requisito.

4.4 Servicio no conforme: Prestación de un servicio que no cumple con las necesidades del cliente o por las especificaciones establecidas por la organización, entes regulatorios, u otras partes interesadas.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Barranquilla, Atlántico</p>	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 6
			31/10/2018
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

5. DESARROLLO

5.1. DESCRIPCIÓN POR FASES


1. **Detección del Servicio No Conforme:** El líder de proceso y el responsable del control identifican como Servicios No Conformes aquellos que presentan el incumplimiento de alguna de las condiciones de calidad establecidas en el documento **Especificaciones de Servicios**, el cual describe los atributos y condiciones de calidad necesarias para atender las expectativas del cliente.

Los servicios no conformes se detectan:

- Ante la manifestación del cliente, utilizando los **instrumentos para la calificación del servicio**, u oralmente, en cuyo caso el funcionario que reciba el caso le indicará al usuario el mecanismo a utilizar.
 - Durante la revisión periódica del desempeño del proceso por parte del líder, mediante el análisis de los diferentes indicadores.
 - Al momento de la prestación del servicio por parte del responsable de la prestación del mismo.
2. **Canalizar Información:** El responsable del control comunica al líder de proceso la información sobre el Servicio No Conforme detectado para que efectúe su registro y análisis.
 3. **Análisis de la situación:** El líder de proceso junto con su equipo de proceso analizan la situación de servicio no conforme presentada, con el fin de formular las correcciones o acciones necesarias, según el caso que se presente.
 4. **Registro de la información del Servicio No Conforme:** El líder de proceso registra el Servicio No Conforme y el análisis dado al mismo, con el fin que haga parte de la evaluación y seguimiento permanente del proceso efectuado por el líder y/o por otras instancias. La información consolidada sobre los Servicios No conformes y las acciones tomadas al respecto son presentadas en cada una de las revisiones por la dirección.
 5. **Toma de decisiones:** el análisis de esta información, su impacto y/o consecuencias permiten revisar la definición de las especificaciones del servicio con las que cuenta el proceso, de manera que se ajusten en la medida que se concierten compromisos o características de calidad con el usuario y con la gestión misma del servicio.


6. REFERENTES NORMATIVOS

- Norma ISO 9001:2015

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE <small>Barranquilla, Atlántico</small>	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02	
			Versión 6	
			31/10/2018	
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	


7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
AI-MC-PR-02-01	Formatos de calificación del servicio – Hábitat e Infraestructura	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-02-02	Formatos de calificación del servicio - Bienestar	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-02-03	Formatos de calificación del servicio en PACE	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-02-04	calificación del servicio Radio Cultural Uniautónoma	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-02-05	Formatos de calificación del servicio Mi Pequeña Uniautónoma	Físico / Electrónico	General	Archivo del proceso	Gerente de proceso respectivo	Permanente	
AI-MC-PR-01-01	Plan de mejoramiento	Físico / Electrónico	Restringido	Archivo del proceso	Gerente de proceso / Responsable del control	Permanente	

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Barranquilla, Atlántico</p>	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 6
			31/10/2018
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

8. EJEMPLOS PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME


PROCESO	POSIBLE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	CONTROL
TODOS	Omisión o incorrecto diligenciamiento de formatos requeridos en el proceso	Inducción y re inducción al personal de la división en el SGC. socialización de los formatos una vez aprobados
FORMACION	Incumplimiento en la calidad de los productos ofrecidos en los servicios	Revisión de la calidad de los insumos entregados por el proveedor. Uso de elementos de protección personal. Cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas en las licitaciones para los servicios. Aplicación de pruebas. Accesibilidad a la documentación del proceso y subproceso, en medio físico para el personal que no tiene acceso a la intranet.
FORMACION	Incumplimiento en la hora de prestación de servicios.	Reuniones de mejoramiento. Comunicar al personal la importancia de la puntualidad en la prestación de los servicios. Establecimiento de horario para la solicitud de los servicios. Comunicación a los proveedores recordándoles el cumplimiento de las condiciones requeridas en los servicios (horarios de entrega, calidad de los insumos o productos. Etc.)
FORMACION	Incumplimiento en el requisito de atención amable y cordial.	Realización de reuniones de mejoramiento en las que se incluye tema del trato amable y cordial en la atención del beneficiario. Aplicación de la guía de inducción y re inducción del personal de bienestar universitario.
FORMACION	Incumplimiento en el horario o fecha de las consultas programadas en los servicios de salud o en los programas educativos-preventivos	Programación de las agendas por parte del personal que presta los servicios de salud. Reuniones de mejoramiento reporte de no atención por parte del estudiante o secretaria sobre la no atención.
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Error en la entrega, préstamo o renovación de material bibliográfico.	Revisión del código de barras del libro.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Barranquilla, Atlántico</p>	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 6
			31/10/2018
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

PROCESO	POSIBLE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	CONTROL
		Socialización de lo ocurrido con los auxiliares de préstamo
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Imposibilidad de consulta en sala o préstamo a domicilio por deterioro físico del material bibliográfico	Mantenimiento primario preventivo
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Error en el proceso físico del material bibliográfico (colocación del código de barras en un libro diferente)	Verificar coincidencia del número de inventario del libro y el código de barras
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Dificultad en el fotocopiado de material bibliográfico de colecciones especiales	Mantenimiento preventivo por parte del proveedor del servicio
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	No programación en el periodo académico de las asignaturas obligatorias de un plan de estudios	Sensibilización a los directores de las unidades académicas sobre la importancia de la programación de las asignaturas obligatorias en los tiempos previstos en el calendario.
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	No disponibilidad de recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las asignaturas	Programación de las asignaturas Planeación de matrícula
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	Equivocaciones en la información registrada o inconvenientes con la ejecución de las actividades en los plazos establecidos por la UAC para la presentación del examen saber pro.	Los detalles de proceso son publicados en la página web de los estudiantes y durante el proceso se brinda asesoría a las personas que lo requieran. Capacitación periódica a los encargados del proceso en las unidades académicas.
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	Información para solicitar registro calificado o su renovación que no cumplen con la normatividad nacional o institucional	Revisión de la información por vicerrectoría de planeación, y vicerrectoría académica, de acuerdo a la competencia de cada una de las instancias
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	Informe de autoevaluación que no cumplen con los lineamientos para la acreditación de programas del CNA	Revisión del informe por la vicerrectoría académica y los pares internos

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Barranquilla, Atlántico</p>	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 6
			31/10/2018
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

PROCESO	POSIBLE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	CONTROL
FORMACION	Alteraciones en la programación cultural por factores internos al proceso	Lista de chequeo de eventos
FORMACION	Información errada en el material publicitario de los servicios	Revisión de contenido por parte del líder del proceso previo a la divulgación
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Incumplimiento de requisitos en los servicios de mantenimiento	Definición previa de los requisitos con el beneficiario en diagnostico
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Error en la ejecución del servicio de seguridad y vigilancia	<p>Planes de distribución de personal.</p> <p>Establecimiento de lineamientos específicos en los turnos, porterías y puntos de vigilancia</p> <p>Planes de seguridad para el tránsito de personas, bienes y vehículos dentro de las instalaciones de la universidad.</p> <p>Plan de seguridad en caso de situaciones especiales</p>
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Fallas en el suministro de los servicios públicos	Planes de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones eléctricas e hidrosanitarias
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Incumplimiento en la prestación del servicio	<p>Programación de las ordenes de trabajo por área</p> <p>Seguimiento a la ejecución de las ordenes de trabajo por parte de los supervisores de grupo</p>
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Prestar un servicio con baja Calidad	Capacitaciones Continuas para todo el personal del Centro.
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Posibilidad de engaños para obtener beneficios	Rediseñar el Estudio de las Solicitudes.
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Posibilidad que no se llegue a un acuerdo Conciliar	Capacitaciones Continuas para todo el personal del Centro.
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Posibilidad de equivocarse en la interpretación de la Norma	Capacitación y Talleres Continuos a los Conciliadores
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Falta de la Población Objetivo	Capacitación a la Comunidad

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Barranquilla, Atlántico</p>	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 6
			31/10/2018
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento