

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 7
	05/12/2023		
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la alta dirección

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

SEGUIMIENTO Y CONTROL

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 7
	05/12/2023	Aprobado por: Representante por la alta dirección	
Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión		Revisado por: Director de Planeación	

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:

- ✓ **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.
- ✓ **Profesional en sistema de gestión**, 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.

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

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 7
	05/12/2023	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación

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:

- 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

7. EGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
AI-MC-PR-01-01	Plan de mejoramiento	Físico / Electrónico	Restringido	Archivo del proceso	Gerente de proceso / Responsable del control	Permanente	

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 7
	05/12/2023		
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la alta dirección

8. EJEMPLOS PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

PROCESO	POSIBLE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	CONTROL
TODOS	Omisión o incorrecto diligenciamiento de formatos requeridos en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Inducción y reinducción al personal del componente en el SGC. - Socialización de los formatos una vez aprobados.
DIRECCIONAMIENTO Y GOBIERNO INSTITUCIONAL	Información errada en el material publicitario de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de contenido por parte del líder del proceso previo a la divulgación
FORMACION	Incumplimiento en la calidad de los productos ofrecidos en los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
FORMACION	Incumplimiento en el requisito de atención amable y cordial.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 reinducción del personal de bienestar institucional.
FORMACION	Incumplimiento en el horario o fecha de las consultas programadas en los servicios de salud o en los programas educativos-preventivos	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	No programación en el periodo académico de las asignaturas obligatorias de un plan de estudios	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Sistematización del proceso de asignación académica.
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	No disponibilidad de recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las asignaturas	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de las asignaturas - Planeación de matrícula - Asignación de los medios educativos necesarios para la prestación del servicio.
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	Información para solicitar registro calificado o su renovación que no cumplen con la normatividad nacional o institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la información por vicerrectoría académica, de acuerdo con la competencia de cada una de las instancias

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		SG-EI-PR-02
			Versión 7
			05/12/2023
	Elaborado por: Profesional en Sistema de Gestión	Revisado por: Director de Planeación	Aprobado por: Representante por la alta dirección

PROCESO	POSIBLE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	CONTROL
GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	Informe de autoevaluación que no cumplen con los lineamientos del CNA	- Revisión del informe por la vicerrectoría académica y los pares internos
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Error en la entrega, préstamo o renovación de material bibliográfico.	- Revisión del código de barras del libro. - Socialización de lo ocurrido con los auxiliares de préstamo
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Imposibilidad de consulta en sala o préstamo 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
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Incumplimiento de requisitos en los servicios de mantenimiento	- Definición previa de los requisitos con el beneficiario en diagnóstico
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Error en la ejecución del servicio de seguridad y vigilancia	- Planes de distribución de personal. - Establecimiento de lineamientos específicos en los turnos, porterías y puntos de vigilancia - Planes de seguridad para el tránsito de personas, bienes y vehículos dentro de las instalaciones de la universidad. - Plan de seguridad en caso de situaciones especiales
AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE	Incumplimiento en la prestación del servicio	- Programación de las ordenes de trabajo por área - Seguimiento a la ejecución de las ordenes de trabajo por parte de los supervisores de grupo
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Prestar un servicio con baja Calidad	- Capacitaciones Continuas para todo el personal del Centro.
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Aceptación de solicitudes que no cumplen con los requisitos del centro.	- Rediseñar el Estudio de las Solicitudes.
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Posibilidad de equivocarse en la interpretación de la Norma	- Capacitación y Talleres Continuos a los Conciliadores