
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	CÓDIGO: MDCP11
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCENCIA</b>	VERSION: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	PAGINA: 1 de 4

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la identificación y control de los productos o servicios no conformes, con el fin de evitar su uso o entrega no intencional, determinando las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.	Inicia con la identificación de productos y/o servicios no conformes, continua con la definición de acciones para dar solución a las no conformidades y finaliza con la implementación de dichas acciones. Aplica para los procesos misionales de la Universidad.
DEFINICIONES	
<p><b>ACCESIBILIDAD:</b> Indica la posibilidad de acceso a un servicio ofrecido por un proveedor.</p> <p><b>AMABILIDAD:</b> Asociada al trato cordial y respetuoso de quien ofrece el servicio.</p> <p><b>CALIDAD:</b> Está asociada al cumplimiento de los requisitos establecidos por el usuario del producto o servicio.</p> <p><b>COMODIDAD:</b> Percepción del usuario con respecto a las condiciones de bienestar ofrecidas por el servicio, o facilidades de accesibilidad a los servicios ofrecidos por el proveedor.</p> <p><b>CONCESIÓN:</b> Acuerdo con el usuario para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio que no es conforme.</p> <p><b>CONFIABILIDAD:</b> Asociada a las características funcionales del producto o servicio, por lo general el usuario se queja o reclama cuando considera que el producto o servicio no satisfizo su necesidad.</p> <p><b>CORRECCIÓN:</b> Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p><b>COSTO:</b> Apreciación del usuario o parte interesada del valor del producto o servicio pagado o a pagar respecto al beneficio que recibirá de este.</p> <p><b>CUMPLIMIENTO:</b> Indica la conjugación de las siguientes variables: Oportunidad, calidad, cantidad y lugar de entrega.</p> <p><b>EQUIDAD:</b> Es la percepción del usuario con respecto a que el producto o servicio fue ofrecido sin preferencias o parcialidad.</p> <p><b>OPORTUNIDAD:</b> Se refiere a la entrega de un producto o servicio en los periodos acordados contractualmente.</p> <p><b>PERMISO DE DESVIACION:</b> Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto/servicio, antes de su realización. Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto/servicio o por un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.</p> <p><b>PERTINENCIA:</b> En términos de calidad, se es pertinente cuando el producto o servicio es coherente con el requisito.</p>	

	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	CÓDIGO: MDCP11
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCENCIA</b>	VERSION: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	PAGINA: 2 de 4

### DEFINICIONES

**PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME:** Corresponde a todos los productos o servicios ofertados por la institución cuyos resultados no cumplen con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por la institución o la ley.

**RECLASIFICACION:** Ordenar de nuevo o disponer clasificando según su categoría.

**REPARACION:** Arreglo o restauración orientada a corregir el mal funcionamiento de una actividad, producto o servicio que fueron mal establecidos inicialmente.

**REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos. Un reproceso implica un costo adicional para el usuario y para la institución, por tanto las acciones de mejora deben propender por la reducción de los productos o servicios no conformes.

**SEGURIDAD:** Involucra que el servicio cumpla con sus características funcionales y contractuales y no atente contra la integridad del usuario.

**TRASPARENCIA:** Implica que el producto o servicio recibido esté acorde con los requisitos de ley o contractuales y con la información resultante a disposición de los demás.

**TRATAMIENTO DE UNA NO CONFORMIDAD:** La acción emprendida respecto a una no conformidad.

**VERIFICACIÓN:** Confirmación de que se han cumplido los requisitos especificados mediante la aportación de evidencia objetiva.



	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	CÓDIGO: MDCP11
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCENCIA</b>	VERSION: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	PAGINA: 3 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<p>INICIO</p> <p>1. Identificar el Producto o servicio no conforme e informar al líder del proceso o área responsable</p>	<p>1. Identifica el producto o servicio no conforme tomando como referente el Listado de Productos o Servicios no conformes (Anexo 1), e informa al Líder del proceso o jefe del área responsable.</p>	<p>Todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión De Calidad.</p>	<p>MDCI002 MDCI003 MDCI004 MDCI005</p>
<p>2. Registrar el producto o servicio no conforme en el formato MDCF061</p>	<p>2. Registra el producto o servicio no conforme en el respectivo formato, realizando una descripción del mismo e identificando sus causas</p>	<p>Funcionario designado en cada proceso del manejo de los productos o servicios no conformes</p>	<p>MDCF061 Correo electrónico Institucional ADOP03</p>
<p>3. Definir el tratamiento a seguir para el producto o servicio no conforme</p>	<p>3. Con base en las las características del producto o servicio no conforme y sus causas se define el tratamiento a seguir: Corrección/Reproceso, Concesión/Reclasificación, Rechazar-Desechar, Permiso de Desviación u otro. Identificando si requiere acción correctiva y fijando fecha límite.</p>	<p>Líder, Gestor responsable del proceso afectado</p>	<p>MDCI002 MDCI003 MDCI004 MDCI005</p>
<p>4. Implementar la acción definida</p>	<p>4. Se ejecutan las acciones definidas para dar tratamiento al producto o servicio no conforme.</p>	<p>Funcionario designado por el líder o Gestor responsable del proceso afectado</p>	<p>MDCI002 MDCI003 MDCI004 MDCI005</p>
<p>5. Verificar el resultado obtenido de las acciones ejecutadas</p>	<p>5. Se Verifica que la acción implementada demuestre la conformidad con los requisitos.</p>	<p>Líder, Gestor responsable del proceso afectado</p>	<p>MDCr061</p>
<p>6. Reportar de forma periódica la identificación y el estado de los productos o servicios no conformes.</p> <p>FIN</p>	<p>6. Reportar periódicamente el estado de los productos o servicios no conformes a la Dirección de Control Interno.</p>	<p>Líder, Gestor responsable del proceso afectado</p>	

	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	CÓDIGO: MDCP11
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCENCIA</b>	VERSION: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	PAGINA: 4 de 4

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCION
	AAAA	MM	DD	
1	2014	06	26	Emisión Documento

ELABORO	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Cecilia Nelly Carvajal	Docente de Carrera

APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FECHA		
		AÑO	MES	DIA
Johnny Uribe Ochoa	Director Autoevaluación y Acreditación	2014	06	04