

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCEDIMIENTO				PRA-05
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	0	4.2	Página 1 de 3	

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices para asegurar que los servicios no conformes, no se utilicen de manera no intencionada por la **UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, elemento 8.3.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica al tratamiento de los Servicios No Conformes de la **UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE**.

3. REFERENCIAS.

3.1. DOCUMENTOS.

Manual de Gestión de Calidad. Sección 8.3	MCAD-01
Medición	PRD-03
Plan de control	IRD-01.03
Catálogo de Servicios	DRA-05.01
Reporte de Servicio No Conforme	DRA-05.02
Memorando de notificación de Servicio No Conforme	DRA-05.03

3.2. REGISTROS.

Sello rechazado	RRA-05.01
Consecutivo de servicios no conformes	RRA-05.02
Concesión de producto no conforme	RRA-05.03

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

4.1. No conformidad (Ver Glosario de términos).

4.2. Servicio no conforme.

4.3. Acción correctiva.

4.4 Acción correctora.

Control de emisión			
Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Judith Isela Palomino Ramírez	Miguel M. Herrera Moreno	Mónica A. Güicho González	Mónica A. Güicho González
Representante de Auditoría	Representante de la Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCEDIMIENTO				PRA-05
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
03/MAR/2006	17/MAR/2006	0	4.2	Página 2 de 3	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1. Responsable del Proceso.

Coordinar la aplicación de este procedimiento.

Asegurar que se registren los servicios no conformes, se identifiquen y se les proporcione tratamiento de acuerdo a lo descrito en este procedimiento.

Llevar un indicador de las causas de los productos no conformes.

Realizar las actividades pertinentes para prevenir las No Conformidades.

5.2. Responsable del Proceso, Capturistas y Operadores del procedimiento.

Llevar a cabo las inspecciones en recibo, en proceso y terminado.

Identificar los servicios no conformes de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.

Registrar los servicios no conformes y proporcionarles un tratamiento de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

6.1. Identificación. Identificar los requisitos o documentación necesarios para la autorización del proceso, así como verificar los requisitos señalados en el proceso y en las Instrucciones de Trabajo correspondientes. Los servicios que no cumplen con las características estipuladas en el Plan de control (IRD-01.03), son identificados por el Responsable de llevar a cabo la actividad, además de realizar las acciones estipuladas en la Instrucción de Trabajo correspondiente al proceso que se realiza.

Entratándose de los procedimientos certificados en el Sistema de Gestión de Calidad, el usuario deberá manifestar la conformidad con el servicio en el formato de Reporte de Servicio No Conforme (DRA-05.02).

6.1.1. Proceso. En el momento en que se detecta el incumplimiento se rechaza y se regresa un paso del procedimiento de Control de Servicio no Conforme y el responsable de la detección o rechazo deberá registrar el hecho en el formato Servicio de Producto No Conforme y notificar mediante memorando de notificación de servicio no conforme (DRA-05.03) al responsable de la No Conformidad para su solventación conforme al procedimiento, informándole de la causa del rechazo, conservando copia del Servicio No Conforme y devolviendo la documentación original al área de origen, a efecto de que se le de el tratamiento indicado conforme a su procedimiento.

En ambos casos, el Jefe de Departamento del proceso de origen que generó el Servicio No Conforme, elaborará el Consecutivo de Servicio No Conforme (RRA-05.02) que relaciona las causas de la No Conformidad, misma que entregará al Responsable del Proceso de forma mensual para generar las actividades pertinentes para prevenir las No Conformidades.

6.2. Tratamiento. En función de la evaluación, el Responsable de llevar a cabo la actividad, determina los siguientes tratamientos:

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCEDIMIENTO				PRA-05
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	Representante de Auditorías
	03/MAR/2006	17/MAR/2006	0	4.2	Página 3 de 3

6.3.1. Toma acciones correctoras para solucionar en el momento la no conformidad detectada, al realizar las actividades plasmadas en el Plan de Control (IRD-01.03),

6.3.2. Autoriza su uso, liberación o aceptación bajo concesión por el mismo o su superior inmediato, y lo registra en el RRA-05.03 Concesión de Producto No Conforme, el cual se turna inmediatamente al Responsable del Proceso y al encargado de la captura, siendo este ultimo quien realiza las actividades correspondientes para eliminar dichas No Conformidades.

6.3.3. Toma acciones para evitar que se utilice.

7. FLUJO DE PROCESO.

No aplica.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha de elaboración	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	03/MAR/2006	Representante de Auditoría	Secretaria General del Consejo de Alta Dirección	Emisión inicial bajo este formato

9. ANEXOS.

No aplica.