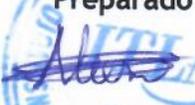
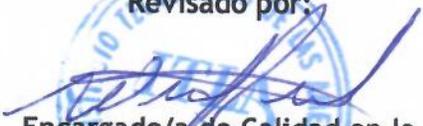
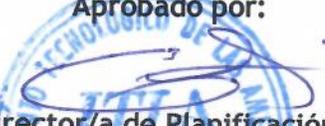


	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS</b> <b>Departamento de Calidad en la Gestión</b>		
	<b>Procedimiento de Producto o Servicio No Conforme</b>		
<b>Código documental:</b> <b>PR-GC-04</b>	<b>Versión:</b> <b>11</b>	<b>Fecha de actualización:</b> <b>23-Feb-2023</b>	<b>Tipo de proceso:</b> <b>de Monitoreo, Análisis y Mejora</b>
<b>Preparado por:</b>  <b>Analista de Calidad en la Gestión</b>	<b>Revisado por:</b>  <b>Encargado/a de Calidad en la Gestión</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Director/a de Planificación y Desarrollo</b>	

### 1. Objetivo del procedimiento

Identificar los requisitos y especificaciones en la entrega o el uso no intencional de Producto o Servicio No Conforme y definiendo las responsabilidades o autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

### 2. Alcance

Aplica para el mapa de procesos institucional. Inicia desde la identificación de la No Conformidad, hasta la remisión del Informe de Seguimiento.

### 3. Documentos de Referencia

- 3.1. Norma ISO 9001:2015
- 3.2. Plan de Calidad de la Docencia
- 3.3. Mapa de Procesos
- 3.4. Ley 48-01 de Función Pública

### 4. Definiciones

- 4.1. **Producto/ Servicio No Conforme:** Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del usuario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación.
- 4.2. **Reproceso:** Volverlo a hacer.
- 4.3. **Corrección:** Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione o cumpla con su propósito.
- 4.4. **Concesión:** Autorización del usuario para liberar un servicio que no es conforme con los requisitos originalmente especificados después de su realización.
- 4.5. **Desecharlo:** Eliminación del servicio.
- 4.6. **Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.
- 4.7. **Tratamiento de una No conformidad:** La acción emprendida respecto a una no conformidad.

4.8. **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

**5. Políticas del procedimiento**

1. Si el servicio no conforme es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva, empleando el Procedimiento de Acciones Correctivas.
2. Si se genera un servicio no conforme cuyo impacto es crítico y su tratamiento no está identificado en la lista de tratamiento de servicio no conforme se registra en el formulario de servicio no conforme (FO-GC-04) y además se levanta una acción correctiva (FO-GC-11).
3. Todos los/as servidores/as tienen derecho a reportar un servicio no conforme.

**6. Descripción del procedimiento**

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	<b>IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDAD</b>  Identifica las no conformidades de un proceso determinado, tomando como referencia el listado de tratamiento de servicio no conforme anexo y lo registra en el Formulario de Producto o Servicio No Conforme.	<b>Todo el personal de la institución</b>	
2	<b>COMUNICACIÓN AL RESPONSABLE</b>  Se informa al responsable del proceso la detección del Servicio no conforme para que valide su pertinencia.		<b>Formulario de Producto o Servicio No Conforme</b>
3	<b>ASIGNACIÓN DEL TRATAMIENTO AL SERVICIO NO CONFORME</b>  El responsable del proceso define y describe el tratamiento a aplicar en conjunto con el responsable de ejecutar la acción. Se define la fecha límite para aplicar el tratamiento.	<b>Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme</b>	

<b>4</b>	<b>APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO</b>  El responsable de la acción implementa el tratamiento previamente definido dentro del plazo acordado.	<b>Personal responsable de la acción</b>	<b>Formulario de Producto o Servicio No Conforme</b>
<b>5</b>	<b>VERIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO</b>  Verifica la eficacia de la aplicación del tratamiento y lo registra en el formulario de Producto o Servicio No Conforme.	<b>Responsable de Área o Proceso</b>	
<b>6</b>	<b>MONITOREO DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES</b>  Mediante actividades de monitoreo solicita los servicios no conformes para verificar la ejecución de los mismos y los anota en el listado de PNC levantados.	<b>Analista de Calidad en la Gestión / Responsable de Área o Proceso</b>	<b>Listado de PNC levantados</b>
<b>7</b>	<b>INFORME DEL SEGUIMIENTO</b>  Se informa a la Alta Dirección el desempeño de los servicios no conformes.	<b>Encargado/a de Calidad en la Gestión</b>	<b>Informe de seguimiento / Revisión por la dirección</b>

## 7. Descripción de registros

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Almacenado</b>	<b>Archivado</b>	<b>Tiempo de retención</b>	<b>Disposición</b>
FO-GC-04	Formulario de Servicio o Producto No Conforme	Responsable de Área o Proceso	Por fecha	3 años	Triturado
LI-GC-07	Listado de PNC levantados	Responsable de Área o Proceso	Por fecha	3 años	Triturado
N/A	Informe de desempeño	Calidad en la Gestión	Por fecha	Permanente	N/A

## 8. Anexos

### Listado de tratamiento de Servicio No Conforme

PNC	Control	Tratamiento
Evaluación de Satisfacción	Si el promedio del área esta sobre 70 y por debajo de la meta establecida en periodos consecutivos.	Formulario de Producto o Servicio No Conforme
Quejas de los Clientes y de Terceros	Si la queja es real y no se le da solución efectiva al usuario.	
Procedimientos No Satisfactorios	Si se incumple un procedimiento que afecta a un usuario.	
Sugerencias de Mejora	Si se realiza una sugerencia porque afecta un proceso y no se acepta.	
Publicación tardía	Publicación de las calificaciones de las asignaturas en las fechas establecidas.	El/la Encargado/a del área debe solicitar al profesor la publicación y/o entrega de calificaciones de las asignaturas o cursos en las fechas establecidas (prorroga).

## 9. Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	22-04-06	Procedimiento nuevo	-
1	16-06-06	9.0 Cambio del tiempo de retención a 3 años	-
2	11-03-08	7.3 Se sustituyó la palabra mensualmente se reúnen, por se comunican.	-
3	03-06-09	1.0 Se incluye la palabra "Servicio" luego de "Producto". 3.2 Se elimina el término "Subdirectores", y la partícula "y/o". 4.0 Se sustituye el nombre de la Norma ISO 9001:2000 por 9001:2008, de acuerdo a lo utilizado. 6.1b Se incluye el código del Plan de Calidad de la Docencia 6.4 Se elimina la palabra "Quejas" en el nombre de los Buzones de Sugerencias 7.1 Se corrige el nombre del Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO -GC -08) 7.3 Se determina la inclusión del Formulario de Acciones Correctivas y Preventivas (FO -GC -11) 8.2 Se corrige el nombre del Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO -GC -08) 9.0 Se corrige el nombre del Formulario de Producto o Servicio No Conforme	-

4	10-06-2011	<p>Encabezado: Se Cambió Gerente de Aseguramiento de la Calidad, y Director Ejecutivo, por Gerente de Gestión de Calidad, y Rector(a), Se Agregó Revisado por Gerente de Recursos Humanos</p> <p>3.0 Se cambió Gerente de Aseguramiento de la Calidad por Gerente de Gestión de Calidad</p> <p>4.0 Se agregó el Procedimiento de Quejas y Sugerencias, como documento de referencia</p> <p>6.4 Se agregó la generalidad que las quejas se manejarán con el procedimiento Quejas y Sugerencias</p> <p>6.6 Se agregó la generalidad Todos los colaboradores están facultados para sugerir o advertir sobre un producto o servicio no conforme</p> <p>7.3 Se cambió Gerente de Aseguramiento de la Calidad por Gerente de Gestión de Calidad</p>	-
5	04-06-2013	3.2 Se agregó "Vicerrectores" en las responsabilidades	-
6	16-10-2013	8.0 Se agregó "Caracterización de Producto o Servicio No Conforme CT -GC -05"	-
7	02-10-2015	<p>Se cambió el puesto de la persona que revisa en el encabezado de Vicerrector de Planificación y Desarrollo Institucional a Gerente de Gestión de Calidad</p> <p>4.0 Se agregó la Ley 41-08 de Función Pública como documento de referencia</p> <p>6.2 Se definieron las acciones a tomar para la recurrencia con los productos no conforme, con apoyo en la ley 41-08 de función pública</p> <p>6.6 Se sustituyó la frase "están facultados para" por "tienen derecho a"</p> <p>7.1/8.1/9.0 Se corrigió el código del Formulario de producto No conforme de FO -GC -08 a FO -GC -04</p>	-
8	15-11-2017	<p>Se cambió el documento a un nuevo formato Encabezado: Se actualizaron las posiciones de las áreas involucradas.</p> <p>2.0 Se actualizaron los documentos de referencia.</p> <p>3.0 Se actualizaron las definiciones y términos del procedimiento.</p> <p>4.0 Se actualizaron datos de las generalidades.</p> <p>5.0 Se detalló el proceso de identificación y tratamiento de los Productos o Servicios No Conforme.</p> <p>6.0 Se agregó como registro el Informe de Desempeño.</p> <p>7.0 Se colocaron de anexos el listado de tratamiento de Servicio No Conforme.</p>	-
9	01/10/2018	<p>Se actualizó el encabezado del documento al nuevo formato de documentación.</p> <p>Se retiró la norma ISO 9000 como referencia.</p> <p>Se eliminó la palabra preventivas del procedimiento, según la norma ISO 9001 2015 ya no se puede utilizar el término acciones correctivas y preventivas sino acciones correctivas, las acciones preventivas se abarca en la matriz de riesgos.</p>	Norma ISO 9001-2015
10	08/10/2019	Se le agregó el listado de PNC levantados (FO-GC17), además se agregó como PNC la planificación y su tratamiento.	Auditoría Interna
11	20/2/2023	Se agregó en Anexos "Publicación tardía" y en registros "Listado de PNC levantados"	-