



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

1.- OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la sistemática y responsabilidades establecidas para la identificación, control y tratamiento del producto / servicio no conforme detectado en cualquiera de las etapas de los procesos desarrollados por La Dirección de Educación Continua de la UC Temuco.

2.- DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- No requiere documentos

3.- DEFINICIONES

- **Producto o Servicio:** Resultado de un proceso.
- **Producto No Conforme:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados.
- **No Conformidad:** Incumplimiento a un requisito especificado.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Se establecen por el cliente, normativa o legislación aplicable).

REVISADO POR:

Coordinadora de Procesos y Calidad.

Soledad Durán B.

FIRMA

APROBADO POR:

Director

Claudio Escobedo S.

FIRMA



- **Servicio de capacitación:** Capacitación; proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar aptitudes, habilidades o grados de conocimiento de los trabajadores, con el fin de permitirles oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía.

4.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

4.1.- Detección e Identificación

Un producto/servicio no conforme puede ser detectado durante el desarrollo de las actividades que realiza en La Dirección de Educación Continua de la UC Temuco y que están incluidas en el Sistema de Calidad, aunque generalmente, son detectados durante la realización de las inspecciones definidas (por ejemplo revisión del material que entrega el relator), durante los usuarios, participantes y otras partes interesadas, procesos y se deben a incumplimiento con los requisitos especificados por los clientes o por el Sistema de Calidad.

La persona que detecte un elemento o servicio de capacitación no conforme debe identificarlo como tal, para prevenir su posible utilización por error, mientras se decide el tratamiento que se le va a aplicar.

Según el tipo de producto o servicio no conforme detectado, se realiza el tratamiento especificado en la lista siguiente:

Producto/Servicio	Identificación	Tratamiento
Facturas,	Se marca con una x y se aparta para analizar si aplica nueva factura o nota de crédito (ver instructivo solicitud de facturas.	Reparar
Certificados, Diplomas	Se marcan con una x, y se archivan adjuntos al reporte de Servicio/producto no conforme en archivador de Reportes de servicios/productos no conforme.	Reparar



Acuerdos/honorarios	Se rechaza por sistema	Reparar
Reclamo de un participante	Registro de reclamo	Reparar / Concesionar
<p>Servicio de capacitación. Medida a través de encuesta de avance de la satisfacción del estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ítem de encuesta de satisfacción bajo nota 5.5. 	<p>Aviso interno a la coordinación del programa, vía correo electrónico con. Identificación en bitácora de programa en columna "observaciones servicio de capacitación no conforme".</p>	<p>Solicitudes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora, en base a observaciones de la encuesta (5.5). - Interrupción de programa (nota inferior a 4.0). <p>Se verifica la conformidad de los requisitos mediante satisfacción de estudiantes, a través de encuesta final. Al cierre del programa. se comparan resultados.</p>

Si la detección de un producto/servicio no conforme se produce durante la realización de una inspección definida, se reporta a coordinador/a de procesos de calidad quien registra en formulario de acciones correctivas.

Cuando se detecta un producto/servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, él/la Coordinador/a de procesos y calidad es la responsable de tomar las acciones apropiadas, respecto a los efectos o efectos potenciales, de la no conformidad. Esto queda registrado en el formulario de acciones correctivas, identificando como SERVICIO NO CONFORME en la identificación.

4.2.- Tratamiento

El/la Coordinador/a de procesos y calidad decide el tratamiento del producto no conforme.



Los posibles tratamientos son los siguientes:

- **Aceptar:** Se utiliza el elemento tal y como está, sin realizar ningún tratamiento específico, si el cliente así lo aprueba. En este caso se deja registro en el informe del servicio/producto no conforme de la aceptación del usuario, participantes y otras partes interesadas.
- **Rechaza:** Se desestima su uso.
- **Reparar:** Modificar el elemento no conforme hasta hacer que sea conforme con los requisitos establecidos. Ejemplo rehacer diplomas, certificados.
- **Concesionar:** Acordar con el usuario, participantes y otras partes interesadas la manera de dar continuidad a la actividad.

Decidido el tratamiento de acción correctiva, el/la Coordinador/a de procesos y calidad correspondiente, abre un Reporte de Servicio/Producto Conforme y completa los campos correspondientes a la identificación y tratamiento.

La identificación del elemento no conforme se realiza de modo que quede perfectamente delimitado (los clientes afectados, los registros, etc.).

4.3.- Seguimiento y Cierre

Una vez que se han llevado a cabo las acciones propuestas en formulario de acciones correctivas, el/la Coordinador de Procesos y Calidad de Calidad realiza un seguimiento de las mismas para verificar el cierre, según procedimiento de acciones correctivas.

Si el Coordinador de Procesos y Calidad de Calidad lo considera necesario, puede abrir una acción correctiva con objeto de corregir las causas del problema que dieron origen a la no conformidad, o bien a decidir un nuevo tratamiento de la misma.

Las consideraciones a este respecto son registradas en el Reporte.

5. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención/ Disposición
----------------	----------------	------------	--------------	-------------------------------------



Formulario de acciones correctivas	Carpeta digital de acciones correctivas/Documentos de calidad/Registros	Grabación en disco duro externo	desde PC Coordinadora procesos y calidad	Permanente/ Almacenamiento en carpeta registros obsoletos
Planilla de control de acciones correctivas	Carpeta digital/ Planilla de control de acciones correctivas/documentos de calidad/registros	Grabación en disco duro externo	desde PC Coordinadora procesos y calidad	Permanente/ Almacenamiento en carpeta registros obsoletos

7.- TABLA DE MODIFICACIONES

Revisión N°	Pág. Modificada	Motivo del cambio	Fecha Aprobación	Aprobó
4	7	Se modifica la lista de distribución.	29.06.2013	Claudio Escobedo
5	5	Se rectifica tipo de protección	13.08.2013	Claudio Escobedo
5	10	Se agrega anexo Planilla de control Reporte de Servicio/Producto No Conforme	13.08.2013	Claudio Escobedo
5	5	Se agrega registro en ítem 5: Planilla de control Reporte de Servicio/Producto No Conforme	13.08.2013	Claudio Escobedo
06	Todas	Se cambia encabezado por cambio de vicerrectoría.	24.06.2014	Claudio Escobedo
06	6	Se incorpora dropbox em distribución.	24.06.2014	Claudio Escobedo
06	9	Se incorpora dropbox en ítem anexos. Y se quita palabra administrativo de profesional.	24.06.2014	Claudio Escobedo
7	9	Quita dropbox en información de ubicación de anexo. Ítem 8.	02/07/2014	Claudio Escobedo
8	Todas	Se modifica el encabezado, dado que cambia logo DEC	16.03.2015	Claudio Escobedo
9	Todas	Se cambia el formato de la hoja del documento, que incorpora logo nuevo y pie de pagina	15.12.2016	Claudio Escobedo
9	5	Cambia Dropbox por google drive	15.12.2016	Claudio Escobedo



09		Se agrega fila con información en tabla de control de registros:				
		Reporte de Servicio/Producto No Conforme	Carpeta digital. Registros/reporte servicios no conformes/ /computador coord. de procesos y calidad	Grabación en disco duro externo	desde PC Coordinadora procesos y calidad	Permanente/ Almacenamiento en carpeta registros obsoletos
10	1	Se inserta texto. Servicio de capacitación: Capacitación; proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar aptitudes, habilidades o grados de conocimiento de los trabajadores, con el fin de permitirles oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía.			28/04/2017	Claudio Escobedo
10	2	En letra b) agrega texto: servicio de capacitación			28/04/2017	Claudio Escobedo
10	3	Servicio de capacitación. Medida a través de encuesta de avance de la satisfacción del estudiante: - Ítem de encuesta de satisfacción bajo nota 5.0.	Aviso interno a la coordinación del programa, vía correo electrónico con. Identificación en bitácora de programa en columna "observaciones servicio de capacitación no conforme".	Solicitudes de: - Mejora, en base a observaciones de la encuesta (nota 5.0 -4.1). - Interrupción de programa (nota inferior a 4.0). Se verifica la conformidad de los requisitos mediante satisfacción de estudiantes, a través de encuesta final. Al cierre del programa. se comparan resultados.	28/04/2017	Claudio Escobedo
10	3	Se eliminan producto/servicio de la lista: - Inasistencia del relator. - Entrega fuera de plazo de diplomas y certificados - Material didáctico - Insumos - Descriptor - boletas, cotizaciones, órdenes de compra Se agrega, acuerdos y boletas			28/04/2017	Claudio Escobedo
10	6	Correo de aviso de "reporte de servicio de capacitación no conforme" electrónico econtinua			28/04/2017	Claudio Escobedo
10	todas	Se cambia la palabra cliente por: participante, usuario y partes interesadas,			28/04/2017	Claudio Escobedo
11	2	Cambia nota de 5.0 a 5.5 para tomar acciones.			02/08/2019	Claudio Escobedo
11	2	Quito texto: Identificación del producto/servicio no conforme:			02/08/2019	Claudio Escobedo
11	3	Se inserta texto: se reporta a coordinador/a de procesos de calidad quien registra en formulario de acciones correctivas.			02/08/2019	Claudio Escobedo



		Se quita texto: hace constar esta circunstancia en el reporte de servicio/producto no conforme (Anexo 1).												
11	4	Se agrega texto: SERVICIO NO CONFORME en la identificación. Se quita texto: Reporte de Producto/servicio no conforme (Anexo 1).	02/08/2019	Claudio Escobedo										
11	4	Se quita texto: El Reporte de Producto/Servicio No Conforme está estructurado en las siguientes secciones: - Identificación. - Tratamiento. - Seguimiento y cierre.	02/08/2019	Claudio Escobedo										
11	4	Se quita texto: Adoptada la resolución el/la Coordinador/a de procesos y calidad, la registra en el Reporte de Producto/Servicio No Conforme, definiendo un plazo y un responsable para llevar a cabo las acciones propuestas.	02/08/2019	Claudio Escobedo										
11	4	Se quita texto: En aquellos casos en que el tratamiento dispuesto sea reparar, el responsable de tratamiento de la no conformidad realiza la reinspección (verificación) de los elementos afectados.	02/08/2019	Claudio Escobedo										
11	4	Se agrega texto: de acciones correctivas. Se agrega texto: según procedimiento de acciones correctivas. Quita texto: Si el Coordinador de Procesos y Calidad de Calidad lo considera necesario, puede abrir una acción correctiva con objeto de corregir las causas del problema que dieron origen a la no conformidad, o bien a decidir un nuevo tratamiento de la misma.	02/08/2019	Claudio Escobedo										
11	4	Se quita texto: La Dirección establece que en ocasión de la reunión mensual de calidad a efectuarse el último viernes hábil de cada mes, se realizará monitoreo al tratamiento de servicios/productos no conformes.	02/08/2019	Claudio Escobedo										
11	6	Se quitan filas de la tabla, por eliminación de dichos registros del porcedimiento: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Reporte de Servicio/Producto No Conforme</td> <td style="width: 25%;">Carpeta digital. Registros/reportes servicios no conformes/ /computador coord. de procesos y calidad</td> <td style="width: 15%;">Grabación en disco duro externo</td> <td style="width: 15%;">desde PC Coordinadora procesos y calidad</td> <td style="width: 20%;">Permanente/ Almacenamiento en carpeta registros obsoletos</td> </tr> <tr> <td>Correo de aviso de "reporte de servicio de capacitación no conforme" electrónico econtinua</td> <td>Outlook</td> <td>Clave de acceso</td> <td>Desde correo</td> <td>Permanente</td> </tr> </table>	Reporte de Servicio/Producto No Conforme	Carpeta digital. Registros/reportes servicios no conformes/ /computador coord. de procesos y calidad	Grabación en disco duro externo	desde PC Coordinadora procesos y calidad	Permanente/ Almacenamiento en carpeta registros obsoletos	Correo de aviso de "reporte de servicio de capacitación no conforme" electrónico econtinua	Outlook	Clave de acceso	Desde correo	Permanente	02/08/2019	Claudio Escobedo
Reporte de Servicio/Producto No Conforme	Carpeta digital. Registros/reportes servicios no conformes/ /computador coord. de procesos y calidad	Grabación en disco duro externo	desde PC Coordinadora procesos y calidad	Permanente/ Almacenamiento en carpeta registros obsoletos										
Correo de aviso de "reporte de servicio de capacitación no conforme" electrónico econtinua	Outlook	Clave de acceso	Desde correo	Permanente										
1	9-10	Se quita texto: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Reporte de Servicio/Producto No Conforme</td> <td style="width: 50%;">Archivador de Reporte de Servicio/producto no conforme.</td> </tr> <tr> <td>Planilla de control Reporte de Servicio/Producto No Conforme</td> <td>Carpeta digital. Registros/servicios no conformes/planilla de control/computador coord. de procesos y calidad</td> </tr> </table> Se reemplaza por: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Formulario de acciones correctivas</td> <td style="width: 15%;">Carpeta digital de acciones</td> <td style="width: 15%;">Grabación en disco duro externo</td> <td style="width: 15%;">desde PC Coordinadora</td> <td style="width: 20%;">Permanente/ Almacenamiento en carpeta</td> </tr> </table>	Reporte de Servicio/Producto No Conforme	Archivador de Reporte de Servicio/producto no conforme.	Planilla de control Reporte de Servicio/Producto No Conforme	Carpeta digital. Registros/servicios no conformes/planilla de control/computador coord. de procesos y calidad	Formulario de acciones correctivas	Carpeta digital de acciones	Grabación en disco duro externo	desde PC Coordinadora	Permanente/ Almacenamiento en carpeta	02/08/2019	Claudio Escobedo	
Reporte de Servicio/Producto No Conforme	Archivador de Reporte de Servicio/producto no conforme.													
Planilla de control Reporte de Servicio/Producto No Conforme	Carpeta digital. Registros/servicios no conformes/planilla de control/computador coord. de procesos y calidad													
Formulario de acciones correctivas	Carpeta digital de acciones	Grabación en disco duro externo	desde PC Coordinadora	Permanente/ Almacenamiento en carpeta										



			correctivas/Documentos de calidad/Registros		procesos y calidad	registros obsoletos			
		Planilla de control de acciones correctivas	Carpeta digital/ Planilla de control de acciones correctivas/documentos de calidad/registros	Grabación en disco duro externo	desde PC Coordinadora procesos y calidad	Permanente/ Almacenamiento en carpeta registros obsoletos			
11	9	Se elimina en tabla de modificaciones control de cambios de los años 2011 y 2012						02/08/2019	Claudio Escobedo
11	9-10	Se quita texto: Anexo 1: Formulario de servicio no conforme. Anexo 2: Planilla de control Reporte de Servicio/Producto No Conforme.						02/08/2019	Claudio Escobedo
11	8	Disponible en carpeta documentos de calidad/procedimientos/formularios						02/08/2019	Claudio Escobedo
11	8	Cambia lista de distribución a solo: Coordinador/a de procesos y calidad: Acceso directo a carpeta digital procedimiento documentados/procedimiento de auditoria interna.						02/08/2019	Claudio Escobedo

6. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- Coordinador/a de procesos y calidad: Acceso directo a carpeta digital procedimiento documentados/procedimiento de auditoria interna.

7. ANEXOS

- Disponible en carpeta documentos de calidad/procedimientos/formularios.