

	Servicio No Conforme	Revisión: 0
	Facultad de Medicina	Página 1 de 4

TITULO:

PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME

	Servicio No Conforme	Revisión: 0
	Facultad de Medicina	Página 2 de 4

1. PROPOSITO

- 1.1 Dictar los procedimientos para la identificación, administración, notificación del producto y servicio no conforme; y las no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

- 2.1 El presente Procedimiento hace referencia a los requerimientos de la cláusula 8.3 (Control del Producto No Conforme) de las Normas ISO 9001:2008.
- 2.2 El procedimiento se aplica al personal involucrado.

3. PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del Procedimiento
Control de documentos
Control de registros
Acciones correctivas y preventivas

4. DEFINICIONES

No tiene

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 La responsabilidad por el cumplimiento del procedimiento recae sobre la

Encargado de Calidad	Identificar y controlar las no conformidades. Mantener los Formularios de Control de No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas
----------------------	---

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Definición del Producto y Servicio No Conforme

- 6.1 Se define como producto y servicio no conforme a todo aquel que afecte la calidad del servicio entregado a nuestros clientes.

Identificación del Producto o Servicio No Conforme

- 6.2 Se identifica como producto o servicio no conforme, todo aquel que afecte directamente con al calidad del servicio de capacitación entregado a nuestros clientes.

	Servicio No Conforme	Revisión: 0
	Facultad de Medicina	Página 3 de 4

- 6.3 La identificación del producto y servicio no conforme estará a cargo del Encargado de Calidad de cada Subdirección.

Control del Producto y Servicio No Conforme

- 6.4 El control es realizado según la siguiente descripción, para prevenir que el servicio sea entregado a los clientes.

Disposiciones Generales

- 6.5 Ante cualquier producto o servicio no conforme detectado, se deberá evaluar las acciones a seguir de acuerdo a la factibilidad de cumplir con las condiciones del servicio, por sus responsables.
- 6.6 Se mantendrán registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, a través del Formulario **No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido por parte del cliente, junto a su condición y las actividades que involucra.
- 6.7 El Formulario deberá ser emitido por quién detecte el problema y será enviado a quién corresponda para su análisis y determinando su acción correctiva o preventiva, que será tratada según el **Procedimiento Acción correctiva y Preventiva**.
- 6.8 Todo registro incompleto o con información errónea será identificado y separado del proceso y será almacenada en una carpeta especialmente identificada para tal efecto, hasta que sea resuelta la información errónea o incompleta.
- 6.9 En el caso de deterioro o pérdida de algún registro y/u otro antecedente proporcionado por el cliente, será definido como no conforme, por tanto deberá ser identificada mediante el Formulario **No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**, y tratado de acuerdo al **Procedimiento Acción correctiva y Preventiva**.
- 6.10 La elaboración de la Acción Correctiva incluye la investigación de la causa raíz del problema y la corrección de dicha causa, cuyo objetivo es que no vuelva a ocurrir el mismo problema. El plazo establecido para la implementación de la corrección de la causa raíz dependerá de las acciones que deban tomarse, sin embargo, el plazo no puede ser indefinido.
- 6.11 Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, se realizará una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- 6.12 La verificación de la acción correctiva debe realizarse en la fecha de implementación comprometida por el responsable. Sin embargo, si es necesario, en el cuadro **Comentario** debe incluirse una fecha aproximada de seguimiento

	Servicio No Conforme	Revisión: 0
	Facultad de Medicina	Página 4 de 4

para analizar la efectividad de la acción correctiva implementada. Si la acción no fue efectiva debería implementarse una nueva No Conformidad.

7. REFERENCIAS

No tiene

8. REGISTROS

Nombre	Responsable	Almacenamiento
No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva	Encargado de Calidad	Archivador SGC ISO 9001:2008

9. LISTA DE PAGINAS ACTUALIZADAS

Fecha	N° Revisión	Modificación
	0	