 UFG UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA <small>Integrando, Innovando y Creando</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Código: PRC-02
Edición: 01	Fecha: 30/05/2009	Revisión: 04	Fecha: 18/12/2012

REDACTADO POR
NOMBRE: Lic. Douglas Omar Molina Palacios Coordinador de la Unidad de Medición de la Satisfacción del Estudiante
FECHA: 12/12/2012
FIRMA:

REVISADO POR
NOMBRE: Ing. Roberto Aristides Castellón Murcia Director de Gestión de Calidad
FECHA: 15/12/2012
FIRMA:

APROBADO POR
NOMBRE: Ing. Mario Antonio Ruiz Ramírez. Rector
FECHA: 18/12/2012
FIRMA:


CONTENIDO GENERAL

1. Objetivo General
2. Ámbito de Aplicación
3. Responsabilidades
4. Generalidades
5. Definiciones
6. Descripción del Procedimiento
7. Anexos

CONTROL DEL DOCUMENTO

Copia No.	DESTINATARIO	Fecha

OBSERVACIONES:

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Código: PRC-02
Edición: 01	Fecha: 30/05/2009	Revisión: 04	Fecha: 18/12/2012

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología para la identificación de los servicios no conformes y definir la forma de cómo deberán controlarse dichos servicios, dentro del Sistema de Gestión de Calidad en la UFG.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento será de aplicación tanto en el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA) como en los **procesos** de apoyo, que han sido documentados mediante los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Rector aprobar el presente procedimiento y sus futuras modificaciones.

Es responsabilidad del Director de Gestión de Calidad velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Gestión de Calidad, revisar y si es necesario actualizar el presente procedimiento al menos una vez al año.

Es responsabilidad de los Directores, Decanos y demás Jefes de Unidad cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la Universidad la detección **y comunicación de situaciones problemáticas en la prestación de los servicios**, de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.


4. GENERALIDADES

Disponer de una metodología para identificar el producto no conforme y que permita su respectivo control, previene la prestación no intencional de servicios que no cumplen con los requisitos establecidos.

Las principales fuentes generadoras de servicios no conformes en la Institución normalmente son las siguientes:

- a. Los planes de estudio y programas de asignaturas.
- b. El desempeño del personal docente.
- c. El desempeño del estudiante.
- d. ***El desempeño del personal administrativo.***
- e. Los materiales y servicios proporcionados por la Institución

En la Universidad, por su naturaleza, se establece una clasificación del Producto No Conforme, de la siguiente forma: “servicio no conforme” y “desempeño no conforme”, el

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Código: PRC-02
Edición: 01	Fecha: 30/05/2009	Revisión: 04	Fecha: 18/12/2012

primer término se refiere a la prestación de los servicios por parte de la Institución y el segundo se refiere al desempeño académico de los estudiantes, este último regulado en el Reglamento General de Registro Académico y el Reglamento General de Graduación.

5. DEFINICIONES

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria¹.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito².

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada³.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable⁴.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable⁵.

CUM: Coeficiente de Unidades de Mérito

SIAE: Sistema de Información Académica y Estadística. Este Sistema es administrado por el Registro Académico y puesto a disposición de los Decanos y del Director del CRO.

Servicio No Conforme: Es aquel servicio que se presta incumpliendo alguno de los requisitos establecidos para el mismo. Este puede referirse tanto al servicio educativo en el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA) como a cualquier otro servicio de apoyo.

Desempeño No Conforme: Se refiere al desempeño del estudiante dentro del Proceso Enseñanza Aprendizaje y se entenderá como tal cuando un estudiante no alcanza la nota mínima de aprobación en una determinada asignatura al finalizar el ciclo académico, o cuando al finalizar el plan de estudio de la carrera, no alcanza el CUM mínimo establecido por la Institución para poder obtener su calidad de egresado.

Porcentaje de reprobación de referencia: Es el promedio de los porcentajes de reprobación de los últimos tres años de cada asignatura.


¹ Definición 3.1.2 de la Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

² Definición 3.6.2 de la Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

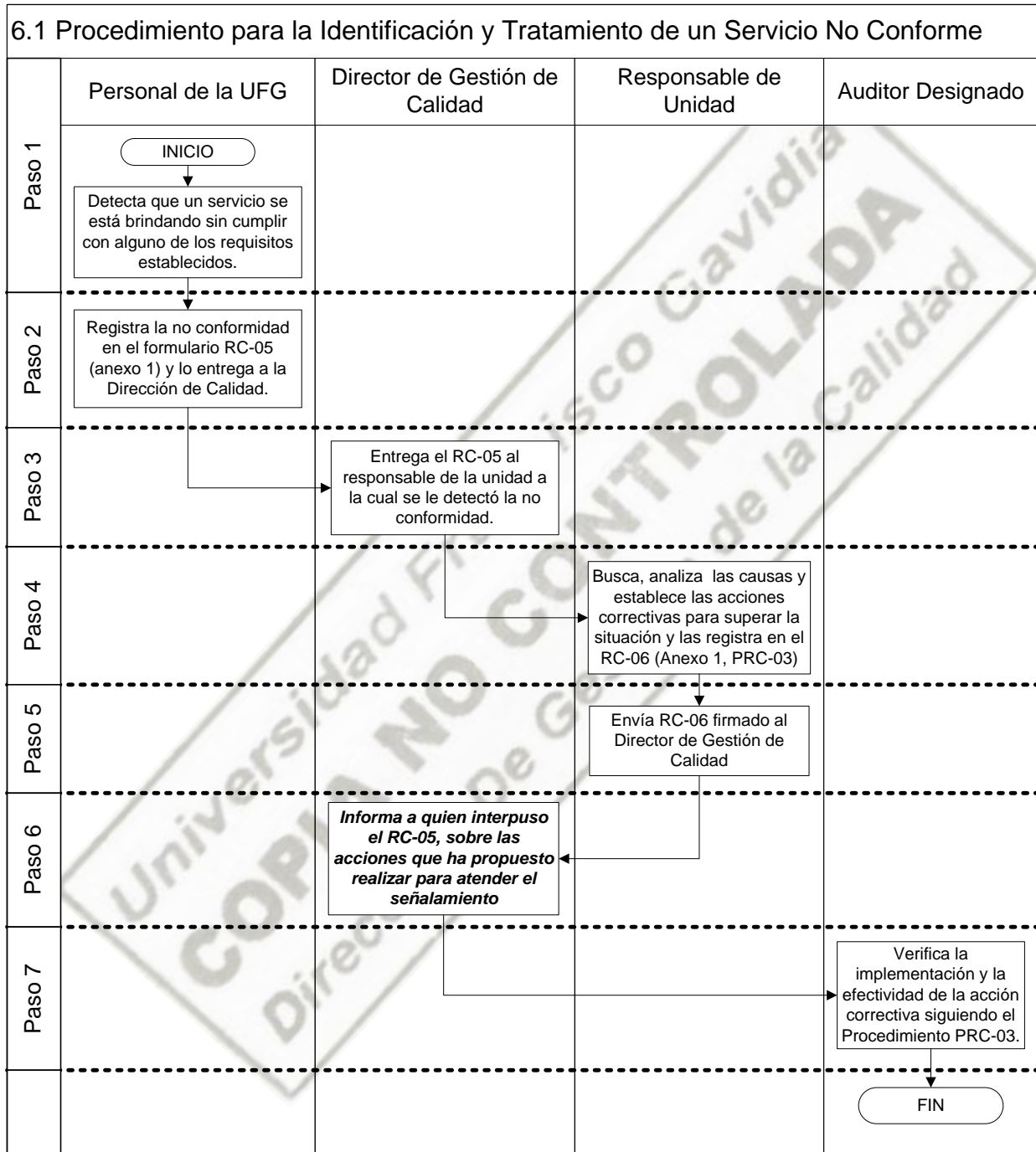
³ Definición 3.6.6 de la Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario


⁴ Definición 3.6.5 de la Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

⁵ Definición 3.6.4 de la Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

 <p>UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA</p>	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Código: PRC-02
Edición: 01	Fecha: 30/05/2009	Revisión: 04	Fecha: 18/12/2012


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

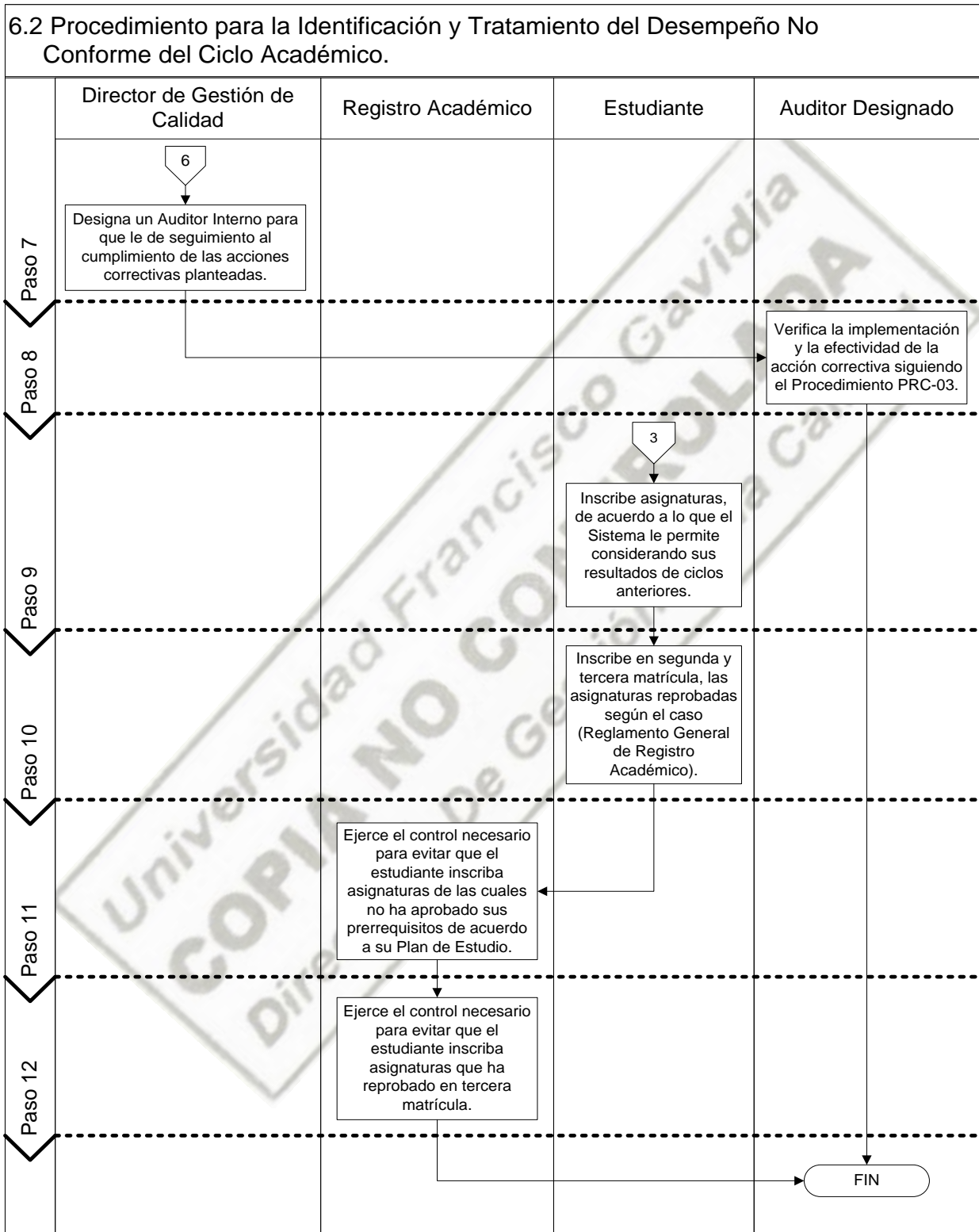



 <p>UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA Innovación, Investigación y Calidad</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</p>		<p>Código: PRC-02</p>
Edición: 01	Fecha: 30/05/2009	Revisión: 04	Fecha: 18/12/2012

6.2 Procedimiento para la Identificación y Tratamiento del Desempeño No Conforme del Ciclo Académico.

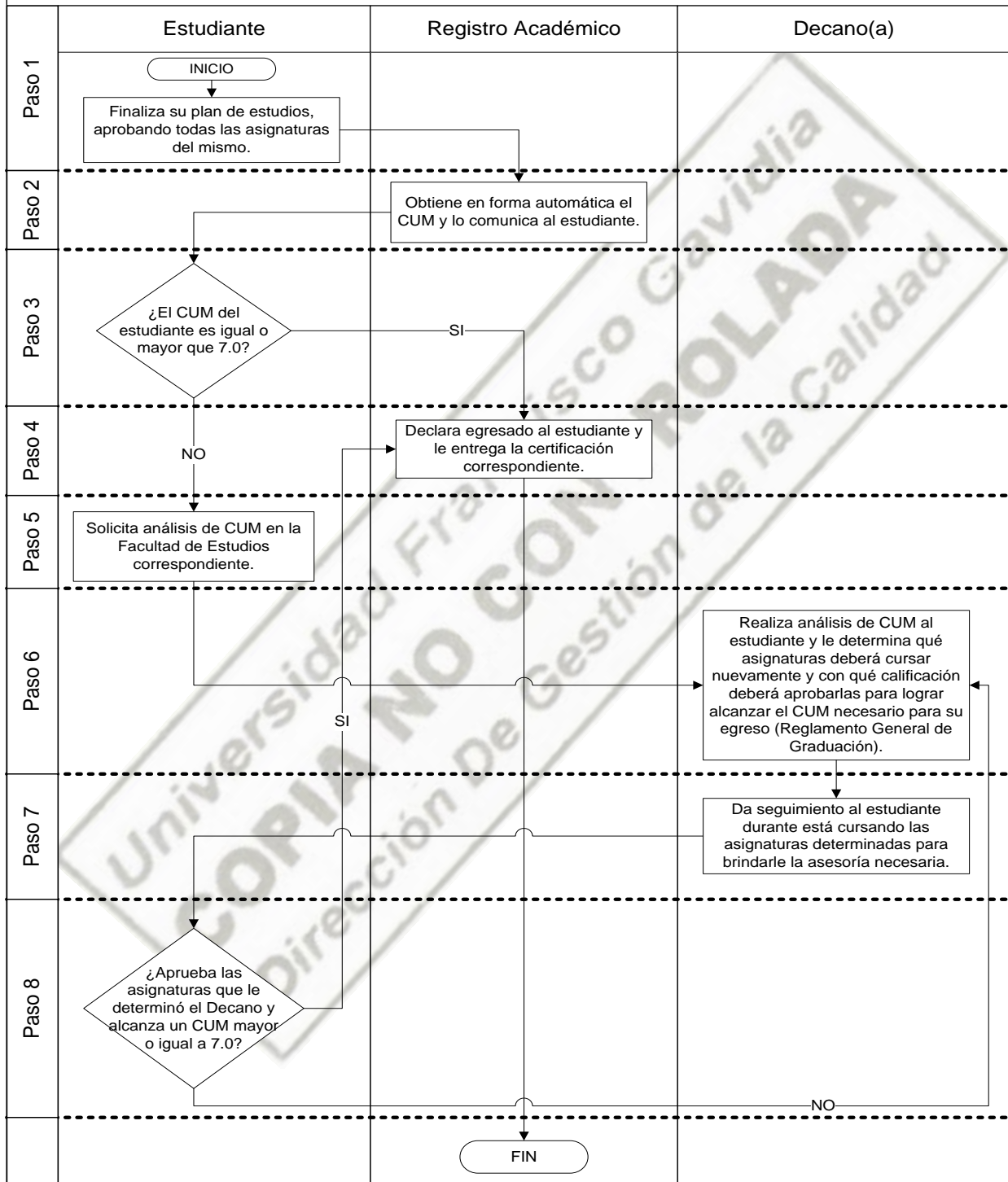



 <p>UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA</p>	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Código: PRC-02
Edición: 01	Fecha: 30/05/2009	Revisión: 04	Fecha: 18/12/2012



 <p>UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA <small>Integridad, Innovación y Calidad</small></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</p>		<p>Código: PRC-02</p>
Edición: 01	Fecha: 30/05/2009	Revisión: 04	Fecha: 18/12/2012

6.3 Procedimiento para la Identificación y Tratamiento del Desempeño No Conforme al finalizar el Plan de Estudio.



	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACION Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Código: PRC-02
Edición: 01	Fecha: 30/05/2009	Revisión: 04	Fecha: 18/12/2012

7. ANEXOS

Anexo 1: FORMULARIO PARA PRESENTAR NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

	UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA Tecnología, Innovación y Calidad FORMULARIO PARA PRESENTAR NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES RC-05
---	---

Nombre:			
Unidad:			
Correo electrónico:	Teléfono:		
Fecha de elaboración:			
Descripción del hallazgo:			

FIRMA

USO EXCLUSIVO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN DE CALIDAD	
No Conformidad (NC) <input type="checkbox"/>	Observación (OB) <input type="checkbox"/>
Unidad de destino de la NC u OB: _____	
Fecha de envío de la NC u OB: _____	
Fecha de entrega de RC-06 a Dirección de Calidad: _____	

NOMBRE Y FIRMA DE RESPONSABLE DE PROCESO