

# CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Equipo Técnico OCAA - FII	Jefe de la OCAA - FII	Decano FII
Mg. Liliana Rosalinda Agustini Paredes/ Dr. Pedro Pablo Rosales López/ Dr. Anwar Julio Yarin Achachagua	Mg. Carlos Antonio Quispe Atuncar	Dr. Julio Alejandro Salas Bacalla

**TABLA DE CONTENIDO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME**

Contenido

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. RESPONSABILIDAD</b> .....	3
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	3
<b>5. REFERENCIA</b> .....	3
<b>6. NORMAS BÁSICAS</b> .....	4
<b>7. DESCRIPCIÓN</b> .....	4
<b>8. REGISTROS</b> .....	4
<b>9. CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES (RESPECTO A LA ÚLTIMA VERSIÓN)</b> .....	4

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para Identificar, registrar y analizar los servicios “No Conformes” que la Facultad pueda haber generado de manera no intencional.

## 2. ALCANCE

Desde que se identifica un servicio “No Conforme” hasta el seguimiento y toma de acciones correctivas.

## 3. RESPONSABILIDAD

El Jefe de la OCAA - FII es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento y coordinar con los Directores y Jefes de área las acciones inmediatas y/o correctivas a aplicar cuando se detecta un Servicio no conforme.

Los Directores y Jefes de Unidad o Área son responsables de:

- Dar solución a los reclamos de los clientes Internos y externos que fueron motivados por un servicio no conforme.
- Reportar a la OCAA los servicios no conformes que dieron origen a un reclamo.
- Elabora el plan de acción para la implementación de medidas de corrección o mejoramiento e informar a la OCAA - FII.

El Jefe de la OCAA - FII es responsable de procesar la información entregada por los Directores, Jefes de Unidad o Área registrada como servicio no conforme para su entrega al Decano.

## 4. DEFINICIONES

### Servicio no conforme

Servicio que no cumple con los requisitos estipulados para dicho servicio.

### Acción correctiva

Acción de eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

### Acción Inmediata

Medida tomada en primera instancia para solucionar o minimizar la no conformidad detectada.

### SIG:

Sistema Integrado de Gestión que involucra los Sistemas de Gestión de la Calidad, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión Ambiental.

## 5. REFERENCIA

- Manual del Sistema Integrado de Gestión (MSIG001)
- Procedimiento: Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (PSIG104)
- Norma ISO 9001: 2015

## 6. NORMAS BÁSICAS

- 6.1 Los servicios no conformes, detectados en cualquiera de los procesos debe ser de conocimiento del Jefe de Área, para la toma de una acción inmediata.
- 6.2 El servicio no conforme debe de ser comunicado al Jefe Inmediato Superior y este determinara si es necesario la toma de una acción correctiva y evaluara si se genera el informe correspondiente.
- 6.3 Si se genera el reporte de servicio no conforme mediante el libro de reclamaciones se debe dar un tratamiento al servicio no conforme.
- 6.4 Se debe verificar las acciones tomadas para demostrar la eficacia de estas mediante la solicitud de acción de mejora (FSIG105)
- 6.5 Cuando el servicio no conforme no se pueda resolver por ninguna de las Jefaturas, se enviará un documento donde se informe al Decano de la FII lo sucedido. Luego este será elevado al Consejo de Facultad para dar la solución definitiva mediante una Resolución Decanal.

## 7. DESCRIPCIÓN

- 7.1 Identificación de Servicio no conforme
  - 7.1.1 Identificado el Servicio no conforme, el Jefe de área tomas las acciones inmediatas a fin de que se elimine la no conformidad
  - 7.1.2 El Jefe de área comunica a su Jefe Inmediato Superior, y este determina si es necesario la toma de una acción correctiva y/u oportunidad de mejora.

## 8. REGISTROS

- Solicitud de acción correctiva/preventiva (FSIG105)
- FSIG112 Reporte de Servicio No Conforme
- FSIG111 Seguimiento de Servicios no Conformes

## 9. CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES (RESPECTO A LA ÚLTIMA VERSIÓN)

ÍTEM	CAMBIOS REALIZADOS
6.	Se actualiza el contenido del documento, de acuerdo a la actualización de la norma ISO 9001: 2015
8.	Se agregaron como registros el FSIG112 y FSIG111