



# Sistema de Gestión de la Calidad de la UNSA

Alcance: Escuela Facultad

## Atención de no conformidades





## DEFINICIONES, SEGÚN ISO 9001:2015

**3.6.2 calidad:** Grado en el que un conjunto de *características* (3.10.1) inherentes de un *objeto* (3.6.1) cumple con los *requisitos* (3.6.4).

Nota 1 a la entrada El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2 a la entrada “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el *objeto* (3.6.1).



# DEFINICIONES, SEGÚN ISO 9001:2015

**3.6.4 requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota 1 a la entrada “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la *organización* (3.2.1) y las *partes interesadas* (3.2.3) el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 a la entrada Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en *información documentada* (3.8.6).

Nota 3 a la entrada Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un *producto* (3.7.6), requisito de la *gestión de la calidad* (3.3.4), requisito del *cliente* (3.2.4), *requisito de la calidad* (3.6.5).

Nota 4 a la entrada Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia organización

Nota 5 a la entrada Para lograr una alta *satisfacción del cliente* (3.9.2) puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada ni generalmente implícita, ni es obligatoria.



# DEFINICIONES, SEGÚN ISO 9001:2015

**3.6.5 requisito de la calidad:** Requisito (3.6.4) relativo a la calidad (3.6.2).

**3.6.6 requisito legal:** Requisito (3.6.4) obligatorio especificado por un organismo legislativo.

**3.6.7 requisito reglamentario:** Requisito (3.6.4) obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

**3.6.9 no conformidad:** Incumplimiento de un requisito (3.6.4).

Nota 1 a la entrada Este es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC.

**3.6.11 conformidad:** Cumplimiento de un requisito (3.6.4).


Nota 1 a la entrada Esta Nota no se aplica a la versión española de la Norma.

# FORMATO

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)          DEL SGC DE LA UNSA</b>		
(1) N° de SAC	001	(2) Fecha de registro de la SAC		
(3) Nombre de la persona que registra la SAC				
(4) Puesto de la persona que registra la SAC				
(5) Área vinculada				
(6) Proceso vinculado				
<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(7) Actividades diarias	(8) Reincidencia de SAC	(9) Riesgo	(10) Servicio no conforme	
(11) Auditoría interna	(12) Auditoría externa	(13) Queja	(14) Otros (especifique)	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(15) <i>Describe detalladamente el hallazgo</i>				
(16) Nombre de la persona que detecto la no conformidad				
(17) Puesto de la persona que detecto la no conformidad				
(18) Fecha de ocurrencia de la no conformidad				
<b>CORRECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(19) <i>Describir las acciones requeridas para evitar la continuidad de la no conformidad</i>				
<b>ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(20) <i>Describir las causas que generaron la no conformidad (usar un método)</i>				
(21) Responsable del análisis de la no conformidad				
(22) Puesto del responsable del análisis de la no conformidad				
(23) Fecha de la ejecución del análisis de causas				
<b>ACCIÓN CORRECTIVA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CAUSA</b>				
(24) <i>Describir las acciones que son requeridas para evitar la recurrencia de la no conformidad en el área / proceso donde se detectó y otras dependencias de la UNSA</i>				
(25) Actividad		(26) Puesto del Responsable		(27) Fechas
				Ejecución    Monitoreo    Evaluación
<b>EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>				
(28) Responsable de la evaluación de la eficacia				
(29) Puesto del responsable de la evaluación de la eficacia				
(30) Fecha de la ejecución de la evaluación de la eficacia				
(31) ¿Se observa alguna reincidencia de la no conformidad?				Sí    No
(32) Justifique su respuesta (adjuntar evidencias)				

# INSTRUCCIONES

- (1) Registrar el número correlativo de Solicitud de Acción Correctiva
- (2) Registrar la fecha de registro de la Solicitud de Acción Correctiva
- (3) Registrar el nombre de la persona que registra la Solicitud de Acción Correctiva
- (4) Registrar el puesto de la persona que registra la Solicitud de Acción Correctiva, considerar el clasificador de cargo, contrato de trabajo o memorando de designación.
- (5) Registrar el área vinculada a la desviación o no conformidad
- (6) Registrar el proceso vinculado a la desviación o no conformidad
- (7) registrar la actividad diaria, por ejemplo: Ausencia de un docente, inaccesibilidad del sistema, falta de reactivos, entre otras actividades frecuentes.
- (8) La reincidencia de Solicitud de Acción Correctiva, refiere cuando una no conformidad anteriormente tratada, vuelve a suceder.
- (9) Cuando el origen de la no conformidad, está referida a un riesgo.
- (10) Cuando la no conformidad está referida a un servicio no conforme, como, por ejemplo, no logro de una competencia del perfil de egreso, incumplimiento de plazos de entrega de una investigación o no logro de una actividad de responsabilidad social.

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)</b> <b>DEL SGC DE LA UNSA</b>		
(1) N° de SAC	001	(2) Fecha de registro de la SAC		
(3) Nombre de la persona que registra la SAC				
(4) Puesto de la persona que registra la SAC				
(5) Área vinculada				
(6) Proceso vinculado				
<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(7) Actividades diarias	(8) Reincidencia de SAC	(9) Riesgo	(10) Servicio no conforme	
(11) Auditoría interna	(12) Auditoría externa	(13) Queja	(14) Otros (especifique)	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(15) <i>Describa detalladamente el hallazgo</i>				
(16) Nombre de la persona que detecto la no conformidad				
(17) Puesto de la persona que detecto la no conformidad				
(18) Fecha de ocurrencia de la no conformidad				
<b>CORRECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(19) <i>Describir las acciones requeridas para evitar la continuidad de la no conformidad</i>				
<b>ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(20) <i>Describir las causas que generaron la no conformidad (usar un método)</i>				
(21) Responsable del análisis de la no conformidad				
(22) Puesto del responsable del análisis de la no conformidad				
(23) Fecha de la ejecución del análisis de causas				
<b>ACCIÓN CORRECTIVA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CAUSA</b>				
(24) <i>Describir las acciones que son requeridas para evitar la recurrencia de la no conformidad en el área / proceso donde se detectó y otras dependencias de la UNSA</i>				
(25) Actividad		(26) Puesto del Responsable	(27) Fechas	
			Ejecución	Monitoreo
				Evaluación
<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>				
(28) Responsable de la evaluación de la eficacia				
(29) Puesto del responsable de la evaluación de la eficacia				
(30) Fecha de la ejecución de la evaluación de la eficacia				
(31) ¿Se observa alguna reincidencia de la no conformidad?				Sí
				No
(32) Justifique su respuesta (adjuntar evidencias)				

# INSTRUCCIONES

- (11) Cuando producto de una auditoria interna, un hallazgo configure como una no conformidad mayor o menor.
- (12) Cuando producto de una auditoria externa, un hallazgo configure como una no conformidad mayor o menor.
- (13) Cuando producto de una queja, configure como una no conformidad mayor o menor.
- (14) En la sección de otros, se debe especificar, como, por ejemplo, indicación expresa de la Alta Dirección.
- (15) Registrar en la descripción del hallazgo, la no conformidad, considerando la siguiente estructura: Área, unidad o proceso; hecho y evidencia objetiva. Se puede incluir la cláusula de la norma ISO 9001.
- (16) Registrar el nombre de la persona que detecto la no conformidad
- (17) Registrar el puesto de la persona que detecto la no conformidad
- (18) Registrar la fecha de ocurrencia de la no conformidad
- (19) Describir las acciones requeridas para evitar que la no conformidad continúe
- (20) Describir las causas que generaron la no conformidad (usar un método). Se puede utilizar el método de los 5 porqués, Causa raíz, análisis estadístico, entre otros.
- (21) Registrar el responsable del análisis de la no conformidad

		<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC) DEL SGC DE LA UNSA</b>		
(1) N° de SAC	001	(2) Fecha de registro de la SAC		
(3) Nombre de la persona que registra la SAC				
(4) Puesto de la persona que registra la SAC				
(5) Área vinculada				
(6) Proceso vinculado				
<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(7) Actividades diarias	(8) Reincidencia de SAC	(9) Riesgo	(10) Servicio no conforme	
(11) Auditoria interna	(12) Auditoria externa	(13) Queja	(14) Otros (especifique)	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(15) <i>Describe detalladamente el hallazgo</i>				
(16) Nombre de la persona que detecto la no conformidad				
(17) Puesto de la persona que detecto la no conformidad				
(18) Fecha de ocurrencia de la no conformidad				
<b>CORRECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(19) <i>Describe las acciones requeridas para evitar la continuidad de la no conformidad</i>				
<b>ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
(20) <i>Describe las causas que generaron la no conformidad (usar un método)</i>				
(21) Responsable del análisis de la no conformidad				
(22) Puesto del responsable del análisis de la no conformidad				
(23) Fecha de la ejecución del análisis de causas				
<b>ACCIÓN CORRECTIVA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CAUSA</b>				
(24) <i>Describe las acciones que son requeridas para evitar la recurrencia de la no conformidad en el área / proceso donde se detectó y otras dependencias de la UNSA</i>				
(25) Actividad		(26) Puesto del Responsable		(27) Fechas
				Ejecución
				Monitoreo
				Evaluación
<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>				
(28) Responsable de la evaluación de la eficacia				
(29) Puesto del responsable de la evaluación de la eficacia				
(30) Fecha de la ejecución de la evaluación de la eficacia				
(31) ¿Se observa alguna reincidencia de la no conformidad?				Sí
				No
(32) Justifique su respuesta (adjuntar evidencias)				

# INSTRUCCIONES

- (22) Puesto del responsable del análisis de la no conformidad
- (23) Registrar la fecha de la ejecución del análisis de causas
- (24) Describir las acciones que son requeridas para evitar la recurrencia de la no conformidad en el área / proceso donde se detectó y otras dependencias de la UNSA
- (25) Registrar las actividades requeridas para adoptar las acciones correctivas determinadas.
- (26) Registrar el puesto del Responsable que ejecutara las actividades que permiten adoptar acciones correctivas determinadas,
- (27) Registrar la fecha de ejecución, monitoreo y evaluación
- (28) Registrar el responsable de la evaluación de la eficacia
- (29) Registrar el puesto del responsable de la evaluación de la eficacia
- (30) Registrar la fecha de la ejecución de la evaluación de la eficacia
- (31) Registrar si se observa alguna recurrencia de la no conformidad, posterior al monitoreo.
- (32) Registrar la justificación de su respuesta y debe adjuntar evidencias

 <b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)</b> <b>DEL SGC DE LA UNSA</b>						
(1) N° de SAC	001	(2) Fecha de registro de la SAC				
(3) Nombre de la persona que registra la SAC						
(4) Puesto de la persona que registra la SAC						
(5) Área vinculada						
(6) Proceso vinculado						
<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
(7) Actividades diarias	(8) Reincidencia de SAC	(9) Riesgo	(10) Servicio no conforme			
(11) Auditoría interna	(12) Auditoría externa	(13) Queja	(14) Otros (especifique)			
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
(15) <i>Describa detalladamente el hallazgo</i>						
(16) Nombre de la persona que detecto la no conformidad						
(17) Puesto de la persona que detecto la no conformidad						
(18) Fecha de ocurrencia de la no conformidad						
<b>CORRECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
(19) <i>Describir las acciones requeridas para evitar la continuidad de la no conformidad</i>						
<b>ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
(20) <i>Describir las causas que generaron la no conformidad (usar un método)</i>						
(21) Responsable del análisis de la no conformidad						
(22) Puesto del responsable del análisis de la no conformidad						
(23) Fecha de la ejecución del análisis de causas						
<b>ACCIÓN CORRECTIVA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CAUSA</b>						
(24) <i>Describir las acciones que son requeridas para evitar la recurrencia de la no conformidad en el área / proceso donde se detectó y otras dependencias de la UNSA</i>						
(25) Actividad	(26) Puesto del Responsable	(27) Fechas				
		Ejecución	Monitoreo	Evaluación		
<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>						
(28) Responsable de la evaluación de la eficacia						
(29) Puesto del responsable de la evaluación de la eficacia						
(30) Fecha de la ejecución de la evaluación de la eficacia						
(31) ¿Se observa alguna recurrencia de la no conformidad?					Sí	No
(32) Justifique su respuesta (adjuntar evidencias)						



# EJEMPLO

 <b>UNSA</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)            DEL SGC DE LA UNSA</b>					
(1) N° de SAC	001	(2) Fecha de registro de la SAC	13.04.2020				
(3) Nombre de la persona que registra la SAC	Dra. Martha Postigo Zúñiga						
(4) Puesto de la persona que registra la SAC	Jefe de Oficina Universitaria de Calidad						
(5) Área vinculada	Oficina Universitaria de Informática y Sistemas						
(6) Proceso vinculado	Satisfacción de cliente						
<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD</b>							
(7) Actividades diarias	<input checked="" type="checkbox"/>	(8) Reincidencia de SAC	<input type="checkbox"/>	(9) Riesgo	<input type="checkbox"/>	(10) Servicio no conforme	<input type="checkbox"/>
(11) Auditoría interna	<input type="checkbox"/>	(12) Auditoría externa	<input type="checkbox"/>	(13) Queja	<input type="checkbox"/>	(14) Otros (especifique)	<input type="checkbox"/>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>							
(15) <i>Describe detalladamente el hallazgo</i>							
En el proceso de satisfacción de la calidad institucional, no se logró medir la satisfacción de calidad universitaria, incumpliendo el procedimiento Medición de la satisfacción de calidad universitaria de código PE01.02.01.01 y la cláusula 9.1 de la Norma ISO 9001							
(16) Nombre de la persona que detectó la no conformidad	Dra. Martha Postigo Zúñiga						
(17) Puesto de la persona que detectó la no conformidad	Jefe de Oficina Universitaria de Calidad						
(18) Fecha de ocurrencia de la no conformidad	13.04.2020						
<b>CORRECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>							
(19) <i>Describe las acciones requeridas para evitar la continuidad de la no conformidad</i>							
Programar la ejecución de la encuesta de satisfacción							
<b>ANÁLISIS DE CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD</b>							
(20) <i>Describe las causas que generaron la no conformidad (usar un método)</i>							
Descoordinaciones en la planificación de la aplicación de la encuesta de satisfacción							
(21) Responsable del análisis de la no conformidad							
(22) Puesto del responsable del análisis de la no conformidad	Oficina Universitaria de Informática y Sistemas						
(23) Fecha de la ejecución del análisis de causas	30.04.2020						
<b>ACCIÓN CORRECTIVA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CAUSA</b>							
(24) <i>Describe las acciones que son requeridas para evitar la recurrencia de la no conformidad en el área / proceso donde se detectó y otras dependencias de la UNSA</i>							
(25) Actividad	(26) Puesto del Responsable	(27) Fechas					
		Ejecución	Monitoreo	Evaluación			
Establecer un cronograma de ejecución de la encuesta	Oficina Universitaria de Informática y Sistemas	28.04.2020	29.04.2020	05.05.2020			
<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>							
(28) Responsable de la evaluación de la eficacia	Dra. Martha Postigo Zúñiga						
(29) Puesto del responsable de la evaluación de la eficacia	Jefe de Oficina Universitaria de Calidad						
(30) Fecha de la ejecución de la evaluación de la eficacia	05.05.2020						
(31) ¿Se observa alguna reincidencia de la no conformidad?	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>		
(32) <i>Justifique su respuesta (adjuntar evidencias)</i>							
Se observa el cumplimiento del cronograma y se han implementado acciones preventivas para acceder a la ejecución de la encuesta por cualquier medio.							



# INSTRUCCIONES

UNSA		CONSOLIDADO DE SAC DEL SGC DE LA UNSA						
N°	TIPO (1)	FECHA (2)	PROCEDENCIA (3)	PROCESO (4)	RESUMEN DE LA NC (5)	SITUACIÓN (6)	¿Fue eficaz? (7)	
							Sí	No

- (1) Registrar el tipo de no conformidad, puede ser mayor o menor, pero nunca ambas.
- (2) Registrar la fecha de ocurrencia de la no conformidad
- (3) Registrar la procedencia de la no conformidad
- (4) Registrar el proceso / área vinculada a la no conformidad
- (5) Registrar el resumen de la no conformidad
- (6) Registrar la situación actual de la no conformidad, este campo debe ser actualizado permanentemente
- (7) Registrar si la acción tomada fue eficaz, indicar si o no.

# EJEMPLO



**UNSA**  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

## CONSOLIDADO DE SAC DEL SGC DE LA UNSA

N°	TIPO (1)	FECHA (2)	PROCEDENCIA (3)	PROCESO (4)	RESUMEN DE LA NC (5)	SITUACIÓN (6)	¿Fue eficaz? (7)	
							Sí	No
1	Mayor	13.04.2020	Actividades diarias	Satisfacción de la Calidad Universitaria (P01.02.02)	No se evaluó la satisfacción del cliente	Abierta		
2	Menor	17.04.2020	Servicio no conforme	Enseñanza – aprendizaje (PM01.05.02)	No se desarrolló la 3ra Competencia del perfil de egreso de la Carrera Profesional de Ing. Química	Abierta		
3	Menor	23.04.2020	Auditoria interna	Planificación del bienestar universitario (PS06.01.01)	No se evidencias desarrollo de actividades de bienestar vinculadas al logro de competencias del perfil de egreso	Cerrada	x	

////////////////////

# Gracias

