

Sistema de Gestión de la Calidad de la UNSA

Alcance: Escuela Facultad



**CONTROL DE SERVICIOS
NO CONFORMES**

DEFINICIONES, SEGÚN ISO 9001:2015

3.7.5 salida: Resultado de un *proceso* (3.4.1).

Nota 1 a la entrada Que una salida de una *organización* (3.2.1) sea un *producto* (3.7.6) o un *servicio* (3.7.7) depende de la preponderancia de las *características* (3.10.1) involucradas, por ejemplo, una pintura que se vende en una galería es un producto mientras que el suministro de una pintura encargada es un servicio, una hamburguesa comprada en una tienda minorista es un producto mientras que una hamburguesa recibida, ordenada y servida en un restaurantes es parte de un servicio.

3.7.6 producto: *Salida* (3.7.5) de una *organización* (3.2.1) que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el *cliente* (3.2.4).

Nota 1 a la entrada La producción de un producto se logra sin que necesariamente se lleve a cabo ninguna transacción, entre el *proveedor* (3.2.5) y el cliente pero frecuentemente el elemento *servicio* (3.7.7) está involucrado en la entrega al cliente.

Nota 2 a la entrada El elemento dominante de un producto es aquel que es generalmente tangible.

Nota 3 a la entrada El hardware es tangible y su cantidad es una *característica contable* (3.10.1) (por ejemplo, neumáticos). Los materiales procesados generalmente son tangibles y su cantidad es una característica continua (por ejemplo, combustible o bebidas refrescantes). El hardware y los materiales procesados con frecuencia se denominan bienes. El software consiste en *información* (3.8.2) independientemente del medio de entrega (por ejemplo un programa informático, una aplicación de teléfono móvil, un manual de instrucciones, el contenido de un diccionario, los derechos de autor de una composición musical, la licencia de conductor).

DEFINICIONES, SEGÚN ISO 9001:2015

3.7.7 servicio: *Salida* (3.7.5) de una *organización* (3.2.1) con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el *cliente* (3.2.4).

Nota 1 a la entrada Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles.

Nota 2 a la entrada Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos (3.6.4) del cliente como durante la entrega del servicio y puede involucrar una relación continua por ejemplo con bancos, entidades conexas, organizaciones públicas, como escuelas u hospitales públicos.

Nota 3 a la entrada La provisión de un servicio puede implicar, por ejemplo, lo siguiente:

- una actividad realizada sobre un *producto* (3.7.6) tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un coche);
- una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar una declaración de impuestos);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de *información* (3.8.2) en el contexto de la transmisión de conocimiento);
- la creación de un ambiente para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes). Nota 4 a la entrada Un servicio generalmente se experimenta por el cliente.

FORMATO

 UNSA <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME (CSNC) DEL SGC DE LA UNSA			
(1) N° de Control de SNC					
(2) Fecha en que se detectó el SNC					
(3) Área / proceso donde se detectó el SNC					
(4) Persona que detecto el SNC					
(5) Puesto de la persona que detecto el SCN					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME (6) (Descripción del servicio no conforme):					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA: (Indicar el tipo)					
(7) Corrección		(8) Separación		(9) Contención	(10) Devolución
(11) Suspensión de provisión de servicios			(12) Información al cliente		
(13) Autorización de su aceptación bajo concesión			(14) Otra acción		
<i>Especifique:</i>					
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA (S) ACCIÓN (ES) TOMADA (S):					
(15) Nombre y apellidos:					
(16) Puesto:					
(17) Fecha de ejecución					
SEGUIMIENTO DE LA ACCION TOMADA:					
(18) Fecha de cumplimiento	(19) Fecha de seguimiento	(20) Verificación ¿Fue eficaz?			(21) Observaciones
		Fecha	Sí	No	
(22) Nombre y apellidos del responsable del seguimiento y verificación:					
(23) Puesto:					
(24) REQUIERE UNA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)				N° SAC	

INSTRUCCIONES

- (1) Registrar el número de Control de SNC correlativo
- (2) Registrar la fecha en que se detectó el servicio no conforme
- (3) Registrar el área / proceso donde se detectó el servicio no conforme
- (4) Registrar la persona que detectó el servicio no conforme
- (5) Registrar el puesto de la persona que detectó el servicio no conforme
- (6) Describir el servicio no conforme, considerar explícitamente, el área, la evidencia del requisito de salida que debió entregarse y la evidencia objetiva
- (7) Registrar si la acción realizada, aplica una corrección sobre el servicio que debió ser entregado.
- (8) Registrar si la acción realizada, aplica la separación del servicio que debió ser entregado
- (9) Registrar si la acción realizada, aplica una la contención y no saldrá el debió ser entregado
- (10) Registrar si la acción realizada, aplica una devolución del servicio que fue brindando, pero no logro cumplir los requisitos de entrega.
- (11) Registrar si la acción realizada, aplica una suspensión de provisión de servicios que debió ser entregado información al cliente
- (12) Registrar sí la acción realizada, aplica brindar información al cliente sobre los motivos por los cuales no se entregará el servicio en las condiciones pactadas inicialmente.

 UNSA <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME (CSNC) DEL SGC DE LA UNSA			
(1) N° de Control de SNC					
(2) Fecha en que se detectó el SNC					
(3) Área / proceso donde se detectó el SNC					
(4) Persona que detectó el SNC					
(5) Puesto de la persona que detectó el SNC					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME (6) (Descripción del servicio no conforme):					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA: (Indicar el tipo)					
(7) Corrección	(8) Separación	(9) Contención	(10) Devolución		
(11) Suspensión de provisión de servicios		(12) Información al cliente			
(13) Autorización de su aceptación bajo concesión			(14) Otra acción		
Especifique:					
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA (S) ACCIÓN (ES) TOMADA (S):					
(15) Nombre y apellidos:					
(16) Puesto:					
(17) Fecha de ejecución					
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN TOMADA:					
(18) Fecha de cumplimiento	(19) Fecha de seguimiento	(20) Verificación ¿Fue eficaz?			(21) Observaciones
		Fecha	Sí	No	
(22) Nombre y apellidos del responsable del seguimiento y verificación:					
(23) Puesto:					
(24) REQUIERE UNA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)				N° SAC	

INSTRUCCIONES

- (13) Registrar si la acción, implica una concesión y existe una aceptación del servicio no conforme por parte del cliente.
- (14) Registrar si la acción realizada, es alguna otra que no esté listada anteriormente.
- (15) Registrar el nombre y apellidos del responsable de la ejecución de las acciones tomada ante el servicio no conforme.
- (16) Registrar el puesto del responsable de la ejecución de las acciones tomada ante el servicio no conforme.
- (17) Registrar la fecha de ejecución de las acciones tomadas ante el servicio no conforme
- (18) Registrar la fecha de cumplimiento de las acciones tomadas ante el servicio no conforme
- (19) Registrar la fecha de seguimiento de las acciones tomadas ante el servicio no conforme
- (20) Registrar la fecha y si fue eficaz o no las acciones tomadas ante el servicio no conforme.
- (21) Registrar observaciones, en caso se encuentre alguna.
- (22) Registrar el nombre y apellidos del responsable del seguimiento y verificación
- (23) Registra el puesto del responsable del seguimiento y verificación
- (24) Registrar si se requiere una solicitud de acción correctiva (SAC), en caso indique el número que se generó en el registro de consolidado de SAC.

 UNSA <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME (CSNC) DEL SGC DE LA UNSA			
(1) N° de Control de SNC					
(2) Fecha en que se detectó el SNC					
(3) Área / proceso donde se detectó el SNC					
(4) Persona que detecto el SNC					
(5) Puesto de la persona que detecto el SNC					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME (6) (Descripción del servicio no conforme):					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA: (Indicar el tipo)					
(7) Corrección	(8) Separación	(9) Contención	(10) Devolución		
(11) Suspensión de provisión de servicios		(12) Información al cliente			
(13) Autorización de su aceptación bajo concesión			(14) Otra acción		
Especifique:					
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA (S) ACCIÓN (ES) TOMADA (S):					
(15) Nombre y apellidos:					
(16) Puesto:					
(17) Fecha de ejecución					
SEGUIMIENTO DE LA ACCION TOMADA:					
(18) Fecha de cumplimiento	(19) Fecha de seguimiento	(20) Verificación ¿Fue eficaz?			(21) Observaciones
		Fecha	Sí	No	
(22) Nombre y apellidos del responsable del seguimiento y verificación:					
(23) Puesto:					
(24) REQUIERE UNA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)				N° SAC	

EJEMPLO

 UNSA <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME (CSNC) DEL SGC DE LA UNSA					
(1) N° de Control de SNC	001						
(2) Fecha en que se detectó el SNC	13.04.2020						
(3) Área / proceso donde se detectó el SNC	Enseñanza – aprendizaje (PM01.05.02)						
(4) Persona que detecto el SNC	Dr. Félix José Sueros Velarde						
(5) Puesto de la persona que detecto el SCN	Past Director de la Escuela Profesional de Ingeniería Química						
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME (6) (Descripción del servicio no conforme):							
En la planificación del servicio de formación profesional de Ingenieros Químicos no se está desarrollando la competencia 3 del perfil de egreso en el semestre 2020-A							
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA: (Indicar el tipo)							
(7) Corrección	<input checked="" type="checkbox"/>	(8) Separación	<input type="checkbox"/>	(9) Contención	<input type="checkbox"/>	(10) Devolución	<input type="checkbox"/>
(11) Suspensión de provisión de servicios	<input type="checkbox"/>	(12) Información al cliente		<input type="checkbox"/>			
(13) Autorización de su aceptación bajo concesión	<input type="checkbox"/>	(14) Otra acción		<input type="checkbox"/>			
<i>Especifique:</i> Revisar el mapeo de competencias / mapeo de resultados del estudiante e identificar la competencia 3 del perfil de egreso y determinar el curso en el que se debe desarrollar a continuación incluir el desarrollo de la competencia en el silabo y en la producción del estudiante.							
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA (S) ACCIÓN (ES) TOMADA (S):							
(15) Nombre y apellidos:	Mg. Pavel Kevin Delgado Sarmiento						
(16) Puesto:	Director de Escuela de Ingeniería Química						
(17) Fecha de ejecución	14.04.2020						
SEGUIMIENTO DE LA ACCION TOMADA:							
(18) Fecha de cumplimiento	(19) Fecha de seguimiento	(20) Verificación ¿Fue eficaz?			(21) Observaciones		
		Fecha	Sí	No			
14.04.2020	15.04.2020	20.04.2020	x		Se realizaron los cambios a interior de los silabos de los cursos de Modelamiento y simulacion de procesos desarrollados en el semestre 8vo.		
(22) Nombre y apellidos del responsable del seguimiento y verificación:	Mg. Esequiel Nicolás Collado Cárdenas						
(23) Puesto:	Decano de la Facultad de Ingeniería de Procesos de la UNSA						
(24) REQUIERE UNA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)				N° SAC	002		

INSTRUCCIONES

 UNSA <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		CONSOLIDADO DE CSNC DEL SGC DE LA UNSA											
N°	Descripción del Servicio no conforme (1)	Responsable (2)	Descripción de la Acción tomada (3)	Fechas (4)					¿Requiere SAC? (5)				
				Detección del SNC	Ejecución de acción	Seguimiento de ejecución	Verificación de ejecución	Cierre de CSNC	No	Sí	N° SAC		

- (1) Registre la descripción del Servicio no conforme
- (2) Registre el cargo del responsable
- (3) Registre la descripción de la Acción tomada
- (4) Registre las fechas de detección del servicio no conforme, la ejecución de acción, el seguimiento de ejecución de acción, verificación de la ejecución de la acción y el cierre del control del servicio no conforme
- (5) Verificar si este control del servicio no conforme, genera una solicitud de acción correctiva, registrar sí o no. En caso de ser positiva la respuesta registre el número de SAC

EJEMPLO

 UNSA <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA</small>		CONSOLIDADO DE CSNC DEL SGC DE LA UNSA									
N°	Descripción del Servicio no conforme (1)	Responsable (2)	Descripción de la Acción tomada (3)	Fechas (4)					¿Requiere SAC? (5)		
				Detección del SNC	Ejecución de acción	Seguimiento de ejecución	Verificación de ejecución	Cierre de CSNC	No	Sí	N° SAC
1	No desarrollo de la competencia 3 del Perfil de egreso en el semestre 2020-A	Mg. Pavel Kevin Delgado Sarmiento	Inclusión de la competencia 3 en el curso de Modelamiento y simulación de procesos (8vo semestre)	13.04.2020	14.04.2020	15.04.2020	20.04.2020	23.04.2020		x	002

Gracias



UNSA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA