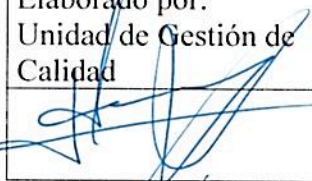
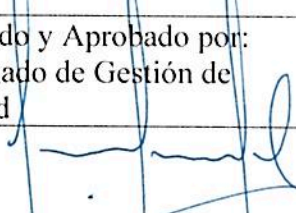

	Procedimiento de Control de No Conformidades	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias	Página 1 de 5

PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES

Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado y Aprobado por: Encargado de Gestión de Calidad
		

	Procedimiento de Control de No Conformidades	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias	Página 2 de 5

PROPÓSITO

El presente procedimiento documentado tiene por objeto establecer el proceso a seguir por el Sistema de Gestión de La Calidad de los servicios y unidades administrativas de la Facultad de Ciencias de la UNIVERSIDAD DE CHILE para el control de las No conformidades incluyendo la identificación y tratamiento de los productos y servicios no conformes.

La misión del procedimiento de "Control de No Conformidades" es la de definir el sistema de control y responsabilidades para realizar el seguimiento de la conformidad de los requisitos de los productos y servicios prestados por las Unidades con responsabilidad en los procesos, a efectos de identificar los que no sean conformes con los requisitos y realizar el tratamiento adecuado.

2. ALCANCE

2.1 El presente Procedimiento hace referencia a los requerimientos del punto 8.7 y 10.2 de la Norma UNE-EN-ISO-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

2.2 El procedimiento se aplica a todo el personal de la Dirección Económica y Administrativa.

3. PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del Procedimiento

Procedimiento Control de Documentos


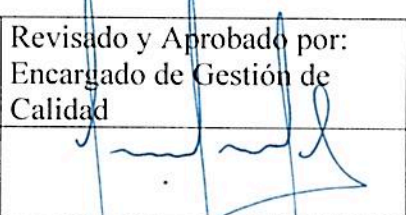
Procedimiento Control de Registros


Procedimiento Auditorías Internas

Procedimiento Acción Correctiva y Acción Preventiva

4. DEFINICIONES

- El término "**no conformidad**" describe cualquier incidencia o situación que se produce cuando, en la realización de una actividad, se obtiene un resultado que incumple un requisito.
- El término "**requisito**" hace referencia a una necesidad, expectativa, especificidad u obligación que venga determinada por los usuarios y otros grupos de interés, por la legislación aplicable o por lo establecido por la Institución, respecto a la prestación de servicios, a la realización del producto o al sistema de gestión de la calidad.

Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado y Aprobado por: Encargado de Gestión de Calidad
		

	Procedimiento de Control de No Conformidades	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias	Página 3 de 5

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 La responsabilidad por el cumplimiento del procedimiento recae sobre el Encargado de Calidad.

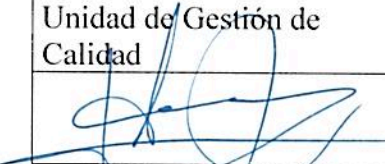
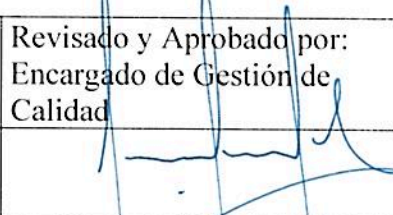
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Detección de la No Conformidad

- 6.1 La identificación del producto y servicio no conforme estará a cargo de todo el personal que evidencie algún hallazgo que pudiese afectar a la calidad de los servicios.
- 6.2 Ante cualquier producto o servicio no conforme detectado antes de iniciado o durante el servicio, se deberá evaluar las acciones a seguir de acuerdo con la factibilidad de cumplir con las condiciones del servicio por sus responsables.

Control y Registro de la No Conformidad

- 6.3 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.
- 6.4 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**
- 6.5 Además, todo registro incompleto o con información errónea será identificado y separado del proceso y será identificado para tal efecto, hasta que sea resuelta la información errónea o incompleta.
- 6.6 En el caso de deterioro o pérdida de algún registro y/u otro antecedente proporcionado por el cliente, será definido también como no conforme, por tanto, deberá ser identificada mediante el Formulario **No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**, y tratado de acuerdo con la **No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**.

Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado y Aprobado por: Encargado de Gestión de Calidad
		

	Procedimiento de Control de No Conformidades	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias	Página 4 de 5

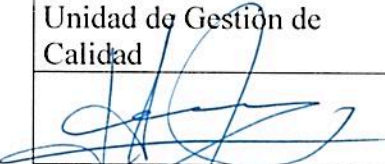
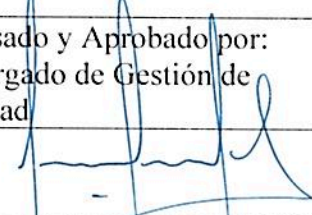
Evaluación, Tratamiento y Seguimiento de la No Conformidad


- 6.7 Las acciones correctivas que se adopten se someterán a un seguimiento de verificación de acuerdo con lo establecido en los Procedimientos de "Acción Correctiva y Preventiva" y el de "Auditorías Internas".
- 6.8 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.
- 6.9 Cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme se realizará una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- 6.10 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 para analizar la efectividad de la acción correctiva implementada. Si la acción no fue efectiva debería implementarse una nueva No Conformidad.

7. REFERENCIAS

Para la elaboración de este procedimiento documentado se ha utilizado como referencia:

- La Norma UNE-EN-ISO-9001:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". Punto 10.2.
- Norma ISO-9000:2015: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario".
- Procedimiento de Control de Documentados.

Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado y Aprobado por: Encargado de Gestión de Calidad
		

	Procedimiento de Control de No Conformidades	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias	Página 5 de 5

8. **REGISTROS**

Nombre	Responsable	Almacenamiento
No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva	Encargado de Calidad	Archivador Auditoría – No Conformidades

9. **LISTA DE PÁGINAS ACTUALIZADAS**

Revisión	Fecha Modificación	Actualización	
		Página	Ítem
0	1/01/2025	-	-

Elaborado por: Unidad de Gestión de Calidad		Revisado y Aprobado por: Encargado de Gestión de Calidad
