
 <p>UNIVERSIDAD DE SONORA 1944 "El saber de mis hijos hará mi grandeza"</p>	Control de Servicio No Conforme	Clave	PSGC08	 <p>UNISON 9001:2008 ASOCIACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
		Revisión	4	
		Fecha	07/11/14	
		Página	1 de 2	
Aprobado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		Revisado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		

**1.- PROPÓSITO:** Definir la forma en que se identifica, trata y controla el servicio no conforme con los requisitos establecidos.

**2.- ALCANCE:** Todos los servicios no conformes que se generen en los procesos de prestación de servicios del SGC.

**3.- REFERENCIAS:**  
PSGC09 Acción Correctiva  
PSGC10 Acción Preventiva

**4.- DEFINICIONES:**  
SGC: Sistema de Gestión de Calidad.  
Coordinador del SGC: Persona designada para representar al Comité de Calidad en lo relativo al SGC.  
No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

**5.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**



5.1 El Responsable de proceso es el encargado de designar el personal responsable para que controle el servicio no conforme de acuerdo a este procedimiento y a lo establecido en los procedimientos correspondientes a sus procesos, según aplique.

5.2 Los servicios proporcionados que son detectados como no conformes en alguna etapa de su realización se señalan en los registros de seguimiento y medición del proceso y del servicio.

5.2.1 Cuando un servicio incluye requisitos sobre algo tangible y existe no conformidad respecto a ellos, se debe identificar como no conforme; a través de etiquetas, áreas de cuarentena delimitadas, marcadores, o cualquier otro medio que evite su uso o entrega no intencional.

5.2.2 Los servicios no conformes identificados se registran utilizando el formato "Control de Servicio No Conforme" (PSGC08/A), indicando el requisito afectado así como toda la información que se considere pertinente para que quede clara la naturaleza de la no conformidad. Así mismo, se incluye el tratamiento brindado al servicio no conforme, que dependiendo del servicio puede ser de una o más de las siguientes maneras:

- Corregir la no conformidad de ser factible. Cuando se corrige un servicio no conforme se debe volver a verificar de acuerdo a los lineamientos de medición definidos en la descripción del proceso, para demostrar su conformidad con los requisitos.

 <p>UNIVERSIDAD DE SONORA 1944 "El saber de mis hijos hará mi grandeza"</p>	Control de Servicio No Conforme	Clave	PSGC08	 <p>UNISON 1901-2008 ASOCIACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
		Revisión	4	
		Fecha	07/11/14	
		Página	2 de 2	
Aprobado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		Revisado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		

- Que el cliente acepte el servicio como le fue proporcionado.
- Que se tenga que repetir el servicio.
- Otra acción que se considere pertinente bajo autorización del titular del área correspondiente.

5.5 Los responsables de controlar el servicio no conforme reportan la información correspondiente al Responsable de Proceso para determinar la necesidad de implementar ya sean correcciones, acciones correctivas (PSGC09) o acciones preventivas (PSGC10).

## 6.- ANEXOS

PSGC08/A Control de Servicio No Conforme 

## 7.- HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión No.	Fecha	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
4	07/11/2014	Xochitl Valencia Analista de Calidad	Se corrige el propósito del documento, el alcance, así como su redacción general para precisar la aplicación a los procesos de prestación de servicio.

DOCUMENTO VÁLIDO SOLO PARA CONSULTA EN WEB