



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Secretaría General**  
**Manual de Procedimiento**



**Procedimiento para el Control del Producto/Servicio**  
**No Conforme**

**1. Objetivo:**

Establecer las actividades que deben ser aplicadas para asegurar que los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos especificados por el cliente, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

**2. Campo de Aplicación:**

- 2.1 Secretaría General
- 2.2 Centros Regionales

**3. Abreviaturas:**

- 3.1 SG: Secretaría General
- 3.2 SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

**4. Definiciones:**

- 4.1 **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.  
Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.  
Nota 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.  
Nota 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.
- 4.2 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- 4.3 **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.  
Nota 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.  
Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- 4.4 **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.  
Ejemplo: Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.  
Nota 1: El cliente puede ser interno o externo a la organización.
- 4.5 **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.6 **Producto/Servicio No Conforme:** Producto que no cumple con algún requisito determinado por el Sistema de Gestión de la Calidad.

**5. Referencias:**

- 5.1 Norma ISO 9001:2008
- 5.2 Norma ISO 9000:2005
- 5.3 Estatuto Universitario

**6. Descripción:**

Cuando un producto/servicio no cumple con los requisitos especificados por el cliente, éste realiza un Reclamo:

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PCUTP-SG-RC-007	02	16/08/2016	Página 1 de 4	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Secretaría General**  
**Manual de Procedimiento**



**Procedimiento para el Control del Producto/Servicio**  
**No Conforme**

**6.1 Producto/Servicio No Conforme (Reclamo) recibida en el Departamento de Servicio al Público y otras Áreas de Secretaría General:**

6.1.1 El cliente explica su reclamo en el Departamento de Servicio al Público-Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público o el área correspondiente, quien evaluará si procede o no el reclamo.

**Nota 1:** Para aceptar el reclamo el interesado debe presentar el documento original que se le entregó, a más tardar quince (15) días hábiles después de retirado el documento. No tiene derecho a reclamo el historial académico solicitado a través del Sistema de Matrícula ya que el estudiante acepta lo que ve en el Sistema.

6.1.2 Si no procede, se le explica al cliente las razones por las cuales no se le acepta el reclamo. Si la constancia de reclamo es de Centro Regional se devolverá el documento anotando la razón por la cual no se aceptó el reclamo.

6.1.3 Si procede el reclamo, el colaborador de la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público o el área correspondiente le entrega al cliente el formulario de Constancia de Reclamo para que detalle el motivo del mismo. *(Ver Anexo 1: Constancia de Reclamo).*

6.1.4 El colaborador de esta sección tomará las acciones necesarias para impedir el uso del documento. (No entregar el documento o solicitar su devolución).

6.1.5 Una vez lleno la Constancia de Reclamo, el colaborador adjunta el documento original, asigna la fecha de entrega del documento corregido y se le entrega copia de la Constancia de Reclamo al cliente.

**Nota 2:** Si el reclamo no corresponde a la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público, este procede a remitirlo al área responsable a través del Listado de Reclamo, adjuntando la Constancia de Reclamo con el documento original y el formulario de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras. *(Ver Anexo 1: Constancia de Reclamo, Anexo 2: Listado de Reclamo, Anexo 3: Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras).*

6.2 El colaborador responsable del reclamo procede a corregir el documento, y llena el formulario de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora indicando las causas que produjeron la no conformidad y las acciones que se tomarán para eliminarla y se lo entrega al Representante de Calidad para que lo registre en el Registro de Producto y/o Servicio No Conforme. *(Ver Anexo 3: Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras; Anexo 4: Registro de Producto y/o Servicio No Conforme)*

6.3 Cada vez que se corrige un producto/servicio no conforme este debe ser sometido a una nueva verificación por parte del jefe inmediato de la sección responsable, quien autoriza la entrega o envío del producto/servicio corregido. Una vez que autoriza la entrega del producto/servicio corregido debe firmar el Registro de Producto y/o Servicio No Conforme que tiene el Representante de Calidad. *(Ver Anexo 4: Registro de Producto y/o Servicio No Conforme)*

6.4 Una vez verificado y autorizado, el colaborador responsable del producto/servicio

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PCUTP-SG-RC-007	02	16/08/2016	Página 2 de 4	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Secretaría General**  
**Manual de Procedimiento**



**Procedimiento para el Control del Producto/Servicio**  
**No Conforme**

corregido lo remite a la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público, a través del libro de correspondencia, guía de entrega, o se queda con él hasta que el cliente lo retire. Si el producto/servicio corregido es de Centro Regional, se envía a la Coordinación de Centros Regionales.

**6.5** El cliente retira su documento en la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público, en la fecha asignada y firma de recibido en el Listado de Reclamo. *(Ver Anexo 2: Listado de Reclamo).*

**Nota 3:** Si es de Centro Regional este se retira en la Secretaria Académica.

**6.6** El producto/servicio no conforme (Reclamo) debe ser destruido para evitar su uso inadecuado.

**6.7** El Representante de Calidad registra las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora del Producto/Servicio No Conforme (Resultado de Auditorías, quejas, Evaluación de satisfacción de clientes, reclamos, etc.) en el formato Consolidación de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras. *(Ver Anexo 5: Consolidación de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras).*

**6.8** La información sobre el Producto/Servicio No Conforme se considera como insumo para la Revisión por la Dirección, o puede ser revisada en las reuniones del Comité de Calidad.

**6.9 Para el Producto/Servicio No Conforme que se identifica antes de la entrega:**

**6.9.1** Al identificar, antes de la entrega, algún documento o información que no esté conforme con los requisitos establecidos para el trámite solicitado, la persona que identifica la no conformidad lo separa, realiza la corrección o solicita la corrección al área que le compete y se emite nuevamente dicho documento.

**7. Manejo y Archivo de Procedimientos:**

“Cada destinatario/área es responsable del correcto manejo y archivo de los procedimientos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los procedimientos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

**8. Anexos:**

Nº	Documento	Código actual	Código anterior	Documentos Internos o Externos
1	Constancia de Reclamo	FUTP-SG-AP-005-2	SG-FRA-010-1	Interno
2	Listado de Reclamo	FUTP-SG-AP-027-1	-----	Interno
3	Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras	FUTP-SG-RC-020-1	-----	Interno
4	Registro de Producto y/o Servicio No Conforme	FUTP-SG-AP-028-3	FUTP-SG-AP-028-02	Interno

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PCUTP-SG-RC-007	02	16/08/2016	Página 3 de 4	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Secretaría General**  
**Manual de Procedimiento**



**Procedimiento para el Control del Producto/Servicio**  
**No Conforme**

5	Consolidación de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras	FUTP-SG-AP-021-1	-----	Interno
---	---	------------------	-------	---------

**9. Registro de Modificaciones a este Procedimiento:**

Página	Descripción de Modificaciones	Revisión	Fecha
--	Documento inicial	01	9/10/2015
1	Se modificó el Objetivo: Establecer las actividades que deben ser aplicadas para asegurar que los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos especificados por el cliente, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.	02	16/08/2016
1	Se agregó en el punto 2 Campo de Aplicación: Centros Regionales	02	16/08/2016
1	Se agregó en el punto 5 Referencias: Estatuto Universitario	02	16/08/2016
1-3	Se modificó todo el punto 6 Descripción	02	16/08/2016

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
<b>Documentado por:</b>	Representante de Calidad	Minerva Escobar		16/08/2016
<b>Revisado por:</b>	Jefa de la Sección de Historial Académico de Estudiantes	Margarita Zárate		16/08/2016
<b>Aprobado por:</b>	Secretario General	Luis A. Barahona G.		17/08/2016

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PCUTP-SG-RC-007	02	16/08/2016	Página 4 de 4	