



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



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

**1. Objetivos del Procedimiento:**

Establecer las acciones necesarias para identificar y controlar el producto y servicio No Conforme a fin de proporcionar al cliente el producto y servicio que cumpla con los requisitos especificados.

**2. Campo de Aplicación:**

- 2.1 Departamento de Evaluación y Calidad – DIPLAN.
- 2.2 Unidades de la UTP.

**3. Abreviaturas y/o Siglas:**

- 3.1 DEyC: Departamento de Evaluación y Calidad – DIPLAN.
- 3.2 DIPLAN: Dirección General de Planificación Universitaria.
- 3.3 ISO: Organización Internacional para la Estandarización.
- 3.4 N.A.: No Aplica.
- 3.5 UTP: Universidad Tecnológica de Panamá.

**4. Glosario:**

- 4.1. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.2. **Producto y Servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- 4.3. **Producto y Servicio No Conforme:** Es aquel que no cumple con los requerimientos acordados para el mismo.
- 4.4. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**5. Referencias:**

- 5.1. Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 5.2. Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

**6. Formularios:**

No.	Documento	Código
1	Control del Producto y Servicio No Conforme	FC-DEyC-SGC-03

**7. Descripción:**

El alcance de este procedimiento de control de producto o servicio no conforme se enfoca en el producto o servicio y no en la causa.

- 7.1. Al identificar el producto o servicio no conforme con los requisitos del producto, la unidad lo separa para tratar como producto o servicio no conforme y realiza su

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-02	04	02/08/2019	Página 1 de 3	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



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

respectivo registro en el formulario **Control del Producto y Servicio No Conforme (FC-DEyC-SGC-03)**.

**Nota:** Por cada producto o servicio no conforme se debe llenar un formulario **FC-DEyC-SGC-03**.

7.2. Las acciones para tratar el producto o servicio no conforme pueden ser cualquiera de las siguientes, según se evalúe la no conformidad detectada:

7.2.1. Si se puede hacer al producto o servicio conforme, se debe tomar acciones y proceder con su registro en el formulario **Control del Producto y Servicio No Conforme (FC-DEyC-SGC-03)**, para eliminar la no conformidad. La unidad realiza el ajuste antes de entregar el producto o servicio, dentro de las operaciones regulares del proceso.

**Nota:** Dentro del proceso la unidad pudiera reparar la condición (realizar el ajuste) que hace al producto o servicio no conforme, cambiando algunas especificaciones iniciales del producto o servicio sin cambiar su requerimiento original de uso o en última instancia cambiando su requerimiento de uso original, siempre que tenga las aprobaciones indicadas.

7.2.2. Si no se puede reparar la condición del producto o servicio no conforme, se debe seleccionar entre las alternativas de autorización de su uso o aceptación, o impedir su uso o aplicación original. La unidad identifica al producto o servicio no conforme y decide si se autoriza o acepta su uso o se descarta o elimina siguiendo los lineamientos que se hayan determinado por la autoridad de la unidad.

7.3. Cada ajuste que se realice al producto o servicio no conforme para cualquiera de las situaciones anteriores deberá ser registrado en el formulario **Control del Producto y Servicio No Conforme (FC-DEyC-SGC-03)** y contar con la aprobación de la autoridad o parte interesada que la unidad designe para aprobar estas acciones (cliente, director, representante de calidad, jefe de sección).

7.4. El registro del producto o servicio no conforme identificado dentro del proceso o una vez este ha finalizado será recopilado por el Representante de Calidad, quién debe asegurarse de que esta información sea evaluada y utilizada, para lograr la mejora en los procesos.

**Nota:** El formato referenciado en este procedimiento se establece como modelo, las unidades podrán generar su propio modelo, el cual deben considerar para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para el control del producto y servicio no conforme.

8. Anexos: N.A.

9. Manejo y Archivo de Documentos: *“Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de*

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DEyC-SGC-02	04	02/08/2019	Página 2 de 3	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



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

*mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”*

**10. Historial de Cambio del Documento:**

<b>Naturaleza de Cambio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Revisión</b>
Se ajustan columnas e información en el pie de página.	01/08/2019	04
Se modificó código de PCUTP-CI-23-2013 a PC-DEyC-SGC-02.	01/08/2019	04
Se modificó la descripción del Procedimiento.	01/08/2019	04
Se actualiza procedimiento en la nueva plantilla establecida en el IC-DEyC-01.	01/08/2019	04

**11. Responsables:**

<b>Actividad</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
<b>Documentado por:</b>	Asist. Adm. – DEyC - DIPLAN	Liriola Guillén	
	Planificador – DEyC DIPLAN	Milagros Cortés	
<b>Revisado por:</b>	Jefe del DEyC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
<b>Aprobado por:</b>	Directora Encargada de DIPLAN	Yelitza Batista	
<b>Fecha:</b>			

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
PC-DEyC-SGC-02	04	02/08/2019	Página 3 de 3	