



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



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

**1. Objetivo del Procedimiento:**

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, registren y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

**2. Campo de Aplicación:**

- 2.1 Secretaría General
- 2.2 Centros Regionales

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

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

**4. Glosario:**

- 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.  
Nota1: 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 calidad.

**5. Referencias:**

- 5.1 Norma ISO 9001:2015
- 5.2 Norma ISO 9000:2005
- 5.3 Estatuto Universitario

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-007	04	20/10/2024	Página 1 de 5	



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



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

**6. Formularios:**

Nº	Documento	Código
1	Constancia de Reclamo	FC-SG-AP-005-02
2	Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras	FC-SG-RC-020-01
3	Registro de Producto y/o Servicio No Conforme	FC-SG-AP-028-02
4	Listado de Reclamo	FC-SG-AP-027-01

**7. Descripción:**

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

**7.1 Producto/Servicio No Conforme (Reclamo) recibida en el Departamento de Servicio al Público:**

7.1.1 El cliente explica su reclamo en el Departamento de Servicio al Público-Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público o en la Secretaría Académica del Centro Regional, quien verifica si procede. Si la constancia de reclamo es de algún Centro Regional, esta constancia se enviará por valija o por correo electrónico a Secretaría General quien lo recibirá la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público.

**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.

7.1.2 Si no procede, se le explicará 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.

7.1.3 Si procede el reclamo, el colaborador de la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público, el área correspondiente de SG o la Secretaría Académica del Centro Regional le entrega al interesado el formulario de Constancia de Reclamo para que detalle el motivo del reclamo. (*Ver Formulario 1: Constancia de Reclamo*).

7.1.4 El colaborador que reciba el reclamo tomará las acciones necesarias para impedir el uso del documento. (No entregar el documento o solicitar su devolución).

7.1.5 El colaborador de la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público procede a corregir el documento, en caso que corresponda a esta sección y procede a llenar el formato de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora. (*Ver Formulario 2: Acciones Correctivas y/o de Mejoras*).

7.1.6 El colaborador de la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público entrega el formato de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora al

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-007	04	20/10/2024	Página 2 de 5	



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



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

Representante de Calidad para su registro. (*Ver Formulario 3: Registro de Producto y/o Servicio No Conforme*)

**Nota 2:** Si no corresponde a la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público, este procede a remitirla a la sección responsable a través del Listado de Reclamo, adjuntando la Constancia de Reclamo y el formato de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejoras. (*Ver Formulario 1: Constancia de Reclamo, Formulario 2: Acciones Correctivas y/o de Mejoras, Formulario 4: Listado de Reclamo*).

7.1.7 Una vez realizada la corrección, el colaborador responsable del reclamo envía el documento corregido a la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público, a través de la guía de entrega o libro de correspondencia. Si el reclamo es de Centro Regional, el documento corregido se envía a la Coordinación de Centros Regionales.

7.1.8 El cliente retira su documento en la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público, en la fecha asignada.

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

7.1.9 El documento no conforme entregado por el cliente (Reclamo) debe ser destruido para evitar su uso inadecuado.

7.1.10 La información sobre el Producto y/o Servicio No Conforme se considera como insumo para la Revisión por la Dirección.

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

7.2.1 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 en Secretaría General lo separa, realiza la corrección o solicita la corrección al área que le compete y se emite nuevamente dicho documento.

**8. 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.”

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

Descripción de Modificaciones	Revisión	Fecha
Documento inicial	01	9/10/2015
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, registren y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.	02	16/08/2016

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-007	04	20/10/2024	Página 3 de 5	



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



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

Se agregó en el punto 2 Campo de Aplicación: Centros Regionales	02	16/08/2016
Se agregó en el punto 5 Referencias: estatuto Universitario	02	16/08/2016
Se modificó todo el punto 6 Descripción	02	16/08/2016
Se cambia la plantilla del Procedimiento: El punto 1 será Objetivos del Procedimiento. El punto 2 será Campo de Aplicación. El punto 3 será Abreviaturas y/o Siglas. El punto 4 será Glosario El punto 5 será Referencias Se agrega el punto 6. Formularios El punto 7 será Descripción El punto 8 será Anexos El punto 9 será Manejo y Archivo de Procedimientos El punto 10 será Historial de Cambio del Procedimiento, formado por los campos Naturaleza del Cambio, Fecha y Revisión El punto 11 será Responsables, formado por los campos Actividad, Cargo, Nombre, Firma	03	12/06/2018
Se modificó el punto 7.1.1 El cliente explica su reclamo en el Departamento de Servicio al Público-Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público o en la Secretaría Académica del Centro Regional, quien verifica si procede. Si la constancia de reclamo es de algún Centro Regional, esta constancia se enviará por valija o por correo electrónico a Secretaría General quien lo recibirá la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público.	03	12/06/2018
Se modificó el punto 7.1.7 Una vez realizada la corrección, el colaborador responsable del reclamo envía el documento corregido a la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público, a través de la guía de entrega o libro de correspondencia. Si el reclamo es de Centro Regional, el documento corregido se envía a la Coordinación de Centros Regionales.	04	21/11/2024
Se actualiza a los responsables del procedimiento	04	21/11/2024

<b>Código</b>	<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Página</b>	<b>Documento Controlado</b>
PC-SG-RC-007	04	20/10/2024	Página 4 de 5	



Universidad Tecnológica de Panamá  
Secretaría General  
Manual de Procedimiento



Procedimiento para el Control del Producto/Servicio  
No Conforme

10. Responsables:

Actividad	Responsable	Nombre	Firma
Documentado por:	Representante de Calidad	Minerva Escobar	
Revisado Por:	Jefa del Departamento de Registro e Historial Académico	Martha Martínez	
Aprobado por: Fecha: 20-10-2024	Secretario General	Ing. José Varcasia Adames	

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-007	04	20/10/2024	Página 5 de 5	