	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		Código	
			GI-PD-006	
Fecha De Vigencia	10/01/2020	Versión 1	Página 1 de 3	

1. Objetivo

Describir las acciones a tomar para el manejo del servicio no conforme, se identifica, controla y registra para prevenir su uso.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los servicios prestados en el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima. Incluyendo los recursos necesarios para la prestación de los servicios y el proceso.

3. Responsabilidades

El Subdirector administrativo y todo el personal de INFA son responsables de ejecutar las actividades descritas en éste procedimiento.

4. Referencia Normativa

NTC: 5555, NTC: 5663, ISO 9001 y Decreto 1072

5. Definiciones

5.1 Servicio No Conforme: Resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.2 Servicio o Producto: Resultado de un proceso.

5.3 Servicio o Producto No Conforme: El que no cumple con los requisitos, necesidades o expectativas establecidas.


5.4 Análisis no conforme: Es el resultado obtenido durante o al final del proceso y que a juicio del jefe de área presenta alguna desviación.

6. Actividades

6.1 Generalidades

Los procesos definidos en el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima resultan en un servicio prestado a los estudiantes, motivo por el cual los responsables de los procesos son quienes tienen la mayor responsabilidad frente a la entrega de los servicios. La misión del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima se orienta principalmente a la prestación de servicios a sus clientes.

Un servicio no conforme puede ser detectado por alguien dentro de la Institución o por alguien externo al Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima. Si lo hace alguien al interior de la entidad, puede ser un funcionario que: reciba o revise un servicio de algún proceso durante cualquier etapa de la prestación del mismo, por lo tanto es responsabilidad de dicho funcionario documentarlo y reportarlo en forma inmediata al dueño del proceso al cual corresponda dicho servicio, para que este tome las medidas pertinentes. Si la detección la hace una persona externa al Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, como es el caso de los clientes (estudiantes, sector productivo, entre otros), éste reporte de servicio no conforme podrá llegar por diferentes

	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		Código	
			GI-PD-006	
Fecha De Vigencia	10/01/2020	Versión 1	Página 2 de 3	

medios como quejas, reclamos, sugerencias (bien sean escritos o verbales), en cuyo caso el funcionario que las reciba y que tiene responsabilidad de atenderla, debe registrarla y reportarla al dueño del proceso al cual corresponda dicho servicio.

El análisis de causas que originan el servicio no conforme que se detecte y el planteamiento de las acciones a seguir para evitar su recurrencia estará a cargo del responsable del proceso, y para ello puede apoyarse en la metodología establecida dentro de los procedimientos acciones correctivas cuando el servicio no cumple con lo establecido dentro de la entidad y acciones preventivas cuando el servicio se encuentra en riesgo de no cumplir con lo establecido.

Las características y atributos de los servicios se encuentran documentados en la Legislación (Leyes, Decretos, Resoluciones y Acuerdos) aplicable al Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima o en los procedimientos que hacen parte de los procesos identificados por la Entidad.

7. Descripción del procedimiento

7.1 Identificar los servicios no conformes y las autoridades, reportados por funcionarios o personal externo de acuerdo al registro (GC-RG-011) autoridad y responsabilidad del servicio no conforme.

7.2 Los responsables del proceso registran el servicio no conforme, precisando el requisito que se incumple (requisitos legales, institucionales, de cliente o de norma) y remitir el registro en medio digital al responsable del proceso donde se ocasiona el servicio no conforme, con copia al subdirector administrativo que a su vez registra en el control de los servicios no conformes (GC-RG-006).


7.3 Realizar propuestas de mejora con el fin efectuar la corrección del caso y definir e implementar las acciones correctivas necesarias para asegurar que el servicio no conforme se corrija o se mitigue.

En caso que se requiera ajustes por parte de alguien externo a la institución al proceso que presta el servicio, asegurarse que dicho ajuste se realice de manera documental y no verbal. En este caso, se debe indicar claramente que existe la modificación y aceptación de parte del cliente y que se tomarán las acciones correctivas pertinentes solo si se requiere.

7.4 La persona a quien fue dirigido el servicio no conforme envía debidamente diligenciado el formato (GC-RG-010) a quien lo reporto y con copia al subdirector administrativo vía correo electrónico quien verificara que las correcciones fueron implementadas.

7.5 Los responsables de los servicios no conformes son las encargadas de divulgar y/o socializar a los interesados, sobre correctivas implementadas.

7.6 El subdirector administrativo consolida los registros de los servicios no conformes y analiza de esta manera oportunidades de mejora.

	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		Código	
			GI-PD-006	
	Fecha De Vigencia	10/01/2020	Versión 1	Página 3 de 3

7.7 El subdirector administrativo registra los servicios no conformes en la medida que se generen de manera clasificada por procesos, indicando la descripción de los servicios no conformes, su frecuencia, acciones correctivas tomadas y su estado.

7.8 El subdirector administrativo consolida los servicios no conformes de los procesos de la institución y los incorpora en el informe que se prepara para la revisión del sistema de gestión de la calidad integral por la alta dirección.

8. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Acciones correctivas (GC-PD-002)

Acciones preventivas (GC-PD-003)

9. REGISTROS

Acciones correctivas, preventivas y de mejora (GC-RG-005)

Reporte de servicio no conforme (GC-RG-010).

Control de los servicios no conformes (GC-RG-006).