	INCIDENTES Y/O SALIDAS NO CONFORMES		Código	
			GI-PD-007	
Fecha De Vigencia	10/01/2020	Versión 1	Página 1 de 3	

1 OBJETIVO

Describir las acciones a tomar para el manejo de las salidas no conformes, actos inseguros y condiciones inseguras, acorde a la identificación de las causas, control y registro para prevenir su recurrencias, evitando accidentes de trabajo e insatisfacción en el cliente.

2 ALCANCE

El procedimiento aplica a todos incidentes reportados en el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima en las diferentes sedes de la Institución.

3 RESPONSABLES

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

4. NUMERALES QUE CUMPLE CON LA NORMA

NTC: 5555, NTC: 5663, ISO 9001

5. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES


5.1 Salida 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 Incidentes en SST: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con éste, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos. Se entiende por incidente aquellos accidentes que no hayan ocasionado lesiones a los trabajadores expuestos.

Su investigación permitirá identificar situaciones de riesgos desconocidas o infravaloradas hasta ese momento e implementar medidas preventivas para su control, sin esperar a la aparición de consecuencias lesivas para los trabajadores expuestos (Decisión 584 de 2004- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo)


5.4 Acto inseguro: definida como cualquier acción o falta de acción de la persona que trabaja, lo que puede llevar a la ocurrencia de un accidente. No todas acciones inseguras producen accidentes, pero la repetición de un acto incorrecto puede producir un accidente.

	INCIDENTES Y/O SALIDAS NO CONFORMES		Código	
			GI-PD-007	
Fecha De Vigencia	10/01/2020	Versión 1	Página 2 de 3	

5.5 Condición insegura: definida como cualquier condición del ambiente laboral que puede contribuir a la ocurrencia de un accidente. No todas las condiciones inseguras producen accidentes, pero la permanencia de una condición insegura en un lugar de trabajo puede producir un accidente.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Reporte del incidente en el sistema de información de INFA SIINFA (insertar/calidad/incidente)</p> <p>Identificación del incidentes La persona que registrara el incidente debe completar el formulario consignando la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidente Dirigido A: donde se debe seleccionar el proceso al cual se le registrara el incidente y automáticamente se despliega una nueva opción para seleccionar el cargo al cual va a ir dirigido el incidente, esto con el objetivo que llegue a través del correo electrónico de la persona asignada al cargo de acuerdo a la estructura organizacional el reporte del incidente para su respectivo tramite • Clasificación de incidente: En esta opción la persona selecciona el tipo de incidente a registrar, dentro de las opciones se encuentra: Salida no conforme, Acto Inseguro o Condición Insegura. Automatica se despliega una nueva opción donde se genera un listado de tipo de incidentes, la persona selecciona una opción que se ajuste al incidente que se desea registrar. Si es el caso que el motivo del incidente no se encuentra en el listado, la persona podrá solicitar sea incluido en el listado de incidentes acorde a la categoría al correo electrónico calidadtecnologica@institutofatima.edu.co. • Lugar del incidente: se registra la sede donde se identifica el incidente. • Descripción del incidente: se realiza descripción de la situación, respondiente a los siguientes interrogantes Como, Cuando y Quien?. La persona que radica el incidente debe hacer una descripción lo más detallada posible para lograr ubicar la corrección ajustada a dar respuesta al incidente. <p>Para finalizar el proceso de registro la persona debe dar click en el botón Registrar.</p>	<p>Cualquier participante que tenga ingreso al SIINFA.</p>
Respuesta del Incidente	Responsable del

	INCIDENTES Y/O SALIDAS NO CONFORMES		Código	
			GI-PD-007	
Fecha De Vigencia	10/01/2020	Versión 1	Página 3 de 3	

<p>A través del correo electrónico de la persona que se le radica el incidente, llega un mensaje que contiene la siguiente información: Número de Incidente, tipo de incidente, usuario que registra el incidente y cargo, y descripción del evento.</p> <p>El responsable de dar respuesta al Incidente tiene un tiempo máximo de 24 horas para consolidar la respuesta. Para dar cumplimiento a este proceso el usuario que recepción el incidente debe ingresar por la siguiente ruta al SIINFA.</p> <p>Consultar/Calidad/Incidente/registrar el número de incidente/Consultar.</p> <p>Se visualiza una nueva pantalla que contiene la información del incidente y una opción de corrección, donde contiene la acción sugerida para la corrección del incidente.</p> <p>Se debe registrar el campo de características del incidente dando respuesta a las siguientes preguntas Como, porque, cuando?</p> <p>Para finalizar el proceso se debe dar click en el link guardar. Automáticamente al consultar de nuevo el incidente se reflejara cambio en el estado de incidente de “en trámite” a “revisión”.</p>	<p>incidente.</p>
<p>Validación de respuesta del incidente</p> <p>Esta opción permite revisar la respuesta insertada por el usuario que contesto el incidente. Si es aceptada la corrección se debe dar estado de validación “Aprobado” y si fue no aceptada debe darse estado de validación “Rechazado”, para que la persona realice corrección sobre la acción tomada para la corrección del incidente.</p>	<p>Subdirector administrativo y/o coordinador SST</p>
<p>Recurrencia de incidente</p> <p>Los incidentes que son recurrentes en más de 3 ocasiones se designan para realizar una acción correctiva, con el objetivo de prevenir una queja o inconformidad de las partes interesadas.</p>	<p>SIINFA Modulo de calidad –incidentes</p>

7. DOCUMENTOS RELACIONADO

Código	Nombre del documento	Responsable
GD-DP-001	Proyecto educativo institucional	Directora administrativa
GD-GG-003	Manual de convivencia	Directora administrativa
GC-GG-001	Caracterización de procesos	Subdirector Administrativo
GC-GG-002	Manual de calidad	Subdirector Administrativo
GC-PD-002	Acciones correctivas	Subdirector Administrativo
GC-PD-003	Acciones preventivas	Subdirector Administrativo