

## PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

### OBJETIVO

Establecer los mecanismos adecuados para identificar, analizar, dar tratamiento, corregir y controlar servicios no conformes en la ejecución de las actividades del proceso Prestación de servicios de Formación y consultoría

#### 1. ALCANCE

Aplica para los cursos, seminarios y consultorías

#### 2. DEFINICIONES Y SIGLAS

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (Se toma para evitar que el error presentado vuelva a producirse).

**Auditoría:** Proceso, sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en que medida se cumplen los requisitos especificados.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Requisito:** Necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

**Servicio:** Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

#### 3. DISPOSICIONES

El Coordinador de Calidad debe:

- Identificar las desviaciones de los requisitos que se presenten en la programación, la ejecución la evaluación de las actividades académicas y de convivencia.
- Analizar el evento presentado de acuerdo con los criterios y dar tratamiento a la situación presentada de acuerdo con estos criterios.
- Verificar que los tratamientos aplicados a la situación hallan eliminado la desviación (no conforme) presentada.
- En caso de presentarse un evento que afecte la satisfacción y/o seguridad de los estudiantes se deberán tomar acciones apropiadas para resarcir los daños causados por tales eventos.

Se deben mantener registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente según el formato de control de no conformidades.

Junio 2016

Página 1 de 2

#### 4. ANEXOS

Registro de Control de Servicio No Conforme

##### ANEXO I

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	NO CONFORME	CORRECCIÓN	RESPONSABLE
<b>Confiabilidad</b>	No aplicar los parámetros de evaluación establecidos y/o que los docentes utilicen métodos o criterios de evaluación contrarios a los establecidos.	Diálogo del coordinador(a) con el docente Verificar si dispone de los acuerdos evaluativos vigentes Hacer reinducción en el tema	<b>Coordinador Calidad Coordinador Operaciones</b>
<b>Confiabilidad</b>	Falta de acompañamiento de los Docentes a las estudiantes.	Diálogo entre el coordinador y el Instructor Se condiciona la contratación (cuando sea crítico).	<b>Coordinador Calidad Coordinador Operaciones</b>
<b>Confidencialidad</b>	Que cualquier miembro del Instituto utilice, divulgue o no comunique documentación, información y/o actividades no autorizadas.	Recoger la documentación no autorizada Diálogo del Coordinador con el responsable del error.	<b>Coordinador Calidad Coordinador Operaciones</b>
<b>Seguridad</b>	Incidentes de seguridad con los estudiantes durante su estadía en la Institución.	Aplicar el plan de emergencias	<b>Coordinador Calidad Coordinador Operaciones</b>
<b>Oportunidad</b>	Docentes que no entregan a tiempo la documentación académica solicitada generando atraso de actividades programadas.	Ponerse al día con la documentación solicitada Diálogo entre coordinador respectivo con el Docente.	<b>Coordinador Calidad Coordinador Operaciones</b>
<b>Amabilidad</b>	El personal de la Institución se relaciona de manera no amable con los estudiantes y otras personas.	Dialogo del Coordinador con la persona involucrada, si es reincidente llamado de atención.	<b>Coordinador Calidad Coordinador Operaciones</b>

#### HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción
Junio 1 de 2015	Primer Ejemplar