

TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME



PE-PYM-PRO-006

VERSIÓN: 04

ACTUALIZACIÓN: 16-06-2017

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: PE-PYM-PRO-006
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 16-06-2017

1. OBJETIVO

Proporcionar los criterios para identificar y controlar el Servicio No Conforme en INFOTEP, así como las acciones a tomar para el control y la revisión de las soluciones planteadas, con el fin de prevenir el uso no intencionado de dichos productos y/o servicios, y de esta manera minimizar el impacto que este ocasiona en los clientes de la Institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del INFOTEP. Inicia con la identificación de la no conformidad y finaliza con el control y revisión del tratamiento dado al producto o servicio no conforme.

3. RESPONSABLE

Líderes de Procesos

4. DEFINICIONES

4.1 **PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME:** Todo aquel producto o servicio que no cumple con especificaciones

4.2 **ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

4.3 **ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

4.4 **CORRECCIÓN:** Acción emprendida para eliminar una no conformidad o problema detectado.

4.5 **SERVICIO NO CONFORME:** Prestación de un servicio que no cumple con las especificaciones de las características de la calidad definidas en el acuerdo de servicios

4.6 **LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

4.7 **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito

4.8. **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: PE-PYM-PRO-006
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 16-06-2017

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Los servicios no conformes se pueden detectar por las siguientes fuentes:

- Peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Evaluación de la satisfacción del cliente
- Observaciones y no conformidades de auditorías internas y externas
- Problemas y no conformidades detectadas
- Medición y tendencias en el análisis de indicadores de gestión de los procesos
- Evaluación de los proveedores
- Autoevaluaciones institucionales
- Informes de entes de control
- Análisis de riesgos
- Reuniones del Subcomité del SIG
- Revisión por parte de la Dirección
- Acciones propuestas en reuniones y Comités celebrados en el Instituto
- Hallazgos identificados por los colaboradores

5.2 El seguimiento a las acciones tomadas para tratar los servicios no conformes, se realiza según el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Correcciones.

5.3 Se interpretan como servicios no conformes, aquellos establecidos en el documento Matriz del Servicio No Conforme, que no cumpla con las especificaciones allí determinadas, y detectados a través de algunos de los controles definidos

5.4 Cualquier servidor del INFOTEP, puede detectar servicios no conformes

5.5 La autoridad para definir el tratamiento y las acciones correctivas generadas a raíz de servicios no conformes identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de INFOTEP se encuentra a cargo del líder de cada proceso misional

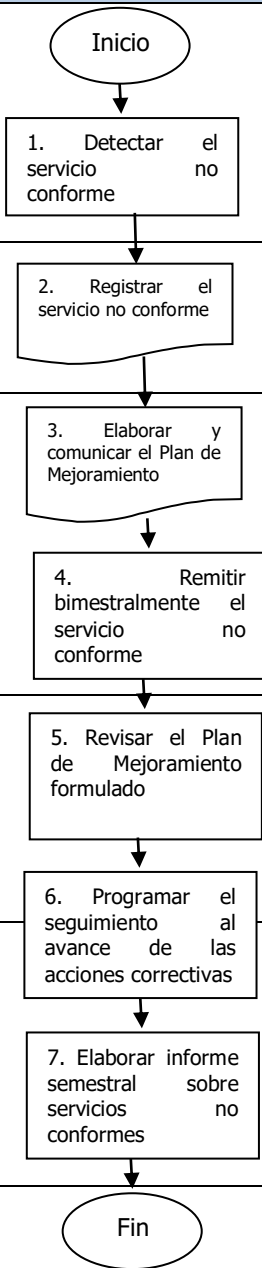
5.6 El líder de cada proceso es responsable por verificar la aplicación adecuada de los correctivos, acciones correctivas o acciones preventivas para los servicios no conformes detectadas.

5.7 La oficina de Control Interno elabora semestralmente el reporte del estado, las estadísticas, y los beneficios del tratamiento de las no conformidades y lo presenta a la Rectoría a fin de que sirva como insumo en la reunión de Revisión por la Dirección y para la toma de decisiones a nivel institucional.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: PE-PYM-PRO-006
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 16-06-2017

6. TAREAS

Nº	TAREAS	RESPONSABLE	REGISTROS	DIAGRAMA DE FLUJO
1.	Detectar el servicio no conforme como resultado de las especificaciones descritas en la Matriz del Servicio No Conforme, controlando las características de calidad allí establecidas	Líderes de proceso	No Aplica.	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> T1[1. Detectar el servicio no conforme] T1 --> T2[2. Registrar el servicio no conforme] T2 --> T3[3. Elaborar y comunicar el Plan de Mejoramiento] T3 --> T4[4. Remitir bimestralmente el servicio no conforme] T4 --> T5[5. Revisar el Plan de Mejoramiento formulado] T5 --> T6[6. Programar el seguimiento al avance de las acciones correctivas] T6 --> T7[7. Elaborar informe semestral sobre servicios no conformes] T7 --> Fin([Fin]) </pre>
2.	Registrar el servicio no conforme. Analizar las causas del servicio no conforme, situación indeseable o desviación potencial o real.	Responsable de proceso junto con las personas que intervengan en la situación indeseable o desviación potencial	Registro correcciones, acciones correctivas y preventivas	
3.	Elaborar y comunicar el plan de mejoramiento, asignar responsables para implementar las acciones para tratar la(s) causa(s) del servicio no conforme, situación indeseable, desviación potencial o real y fijar los plazos para la ejecución de dichas acciones. Nota: El tratamiento deberá definirse en un término no superior a quince (15) días siguientes a la fecha de apertura.	Responsable de proceso Apoyo de la oficina de Planeación	Registro correcciones, acciones correctivas y preventivas	
4.	Remitir bimestralmente al Proceso de Control y Evaluación Integral, el consolidado de los servicios no conformes y el plan de mejoramiento formulado con el fin de que estos reportes sean tenidos en cuenta en la información de entrada de la Revisión por la Dirección.	Líderes de proceso	Registro correcciones, acciones correctivas y preventivas	
5.	Punto de Control: De acuerdo con la información remitida por el líder del proceso se revisa el plan de mejoramiento formulado. Es adecuado: Si: Pase al ítem 6. No: Devolver al proceso para realizar los ajustes pertinentes	Líder del proceso de Control y Evaluación Integral	Registro correcciones, acciones correctivas y preventivas	
6.	Programar el seguimiento al avance de las acciones correctivas formuladas en el plan de mejoramiento.	Líder del proceso de Control y Evaluación Integral	Registro Seguimiento al Plan de mejoramiento	

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: PE-PYM-PRO-006
		VERSIÓN: 04
		ACTUALIZACIÓN: 16-06-2017

7.	Elaborar semestralmente un informe donde se consoliden los servicios no conformes y su respectivo análisis, para la Revisión por la Dirección.	Líder del proceso de Control y Evaluación Integral	Informe	
----	--	--	---------	--

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
Diciembre 2008	00	Versión inicial
Diciembre 2009	01	Se ajustaron algunos conceptos para mejorar el procedimiento.
Septiembre 2014	02	Se incorporaron nuevas actividades al procedimiento, de acuerdo con los conceptos especificados y se revisaron las responsabilidades
Mayo 2015	03	Se revisó el procedimiento y ajustó nuevamente
16-06-2017	03	Ajustes a objetivo, condiciones generales y tareas del procedimiento. Identificación de un responsable para el procedimiento. Realización del diagrama de flujo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Christie D. Walters A. Equipo de Calidad	Lady Julieth Malagón Jessie Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	Evelyn Castillo Alvis Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.