1. OBJETO

Establecer la metodología, para asegurar que los servicios no conformes se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional que puedan afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar , estableciendo acciones oportunas y asignando responsabilidades para su tratamiento.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos o actividades desarrolladas en cumplimiento de la misión institucional, y va desde la identificación del servicio no conforme hasta la implementación de acciones preventivas y correctivas (si fuesen necesarias) y la presentación del respectivo informe a la dirección de la Institución.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad.

4. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Servicio o Producto: Resultado de un proceso.

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

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

COPIA CONTROLADA

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

Un servicio no conforme puede ser detectado por alguien dentro de la Institución o por alguien externo a la Institución. 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 a la Institución, como es el caso de los clientes (estudiantes), éste reporte de servicio no conforme podrá llegar por diferentes 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 registrada 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 mejora cuando el servicio no cumple con lo establecido dentro de la entidad y cuando el servicio se encuentra en riesgo de no cumplir con lo establecido.

COPIA CONTROLADA

5.2 PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
INICIO			
1	Identificar los servicios no conformes reportados.	Líderes de proceso	Formato quejas y sugerencias FT-AL-003 Encuestas de satisfacción del cliente FT-SM-011 Formato Servicio No conforme FT-SM-020 Página WEB Encuestas de procesos
2	Analizar y definir tratamiento.	Líderes de proceso	Formato no conformidades del servicio FT-SM-020
3	Registrar y ejecutar las acciones para darle tratamiento a los servicios no conformes	Líderes de proceso	Acta de comité de atención al ciudadano Formato Servicio No conforme FT-SM-020 Control de Servicio no conforme FT-SM-007
4	Verificar la eficacia del tratamiento	Líderes de proceso	Control de Servicio no conforme FT-SM-007
NO / SI	¿El servicio es conforme con los requisitos?		
5	Divulgar o socializar a los interesados, sobre las acciones correctivas implementadas.	Director de Plantación y mejoramiento de la calidad	
FIN			

COPIA CONTROLADA

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Auxiliar SIG	Director de Plantación y mejoramiento de la calidad	Director de Plantación y mejoramiento de la calidad

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Formato no conformidades del servicio.

7. ANEXOS

Informe de servicio no conforme por proceso.

8. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	**FECHA**	**DESCRIPCION DEL CAMBIO**	**RESPONSABLE APROBACION**
0	15-09-2009	Elaboración del documento	Representante por la dirección
1	10-05-2012	Modificación del documento	Representante por la dirección
2	07-03-2016	Modificación del objetivo, alcance y actividades 2, 3 y 4.	Representante por la dirección
3	22-03-2017	Se agregó en la actividad 1 como registro la pagina web, debido que desde allí se atienden quejas del cliente.	Representante por la dirección
4	15/12/2017	Se Modificó la Actividad 1, se agregó en actividad 1 como registro las encuestas aplicadas por los procesos	Representante por la dirección
5	2/07/2018	Modificación sección 7 control de registros	Coordinadora SIG
6	23/01/2019	Modificación de responsable del procedimiento	Director de Plantación y mejoramiento de la calidad

COPIA CONTROLADA

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Auxiliar SIG	Director de Plantación y mejoramiento de la calidad	Director de Plantación y mejoramiento de la calidad

COPIA CONTROLADA