

	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	T-GI-01	Versión: 1
		Fecha: 01/06/2021	

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	PROCESO	TRATAMIENTO				RESPONSABLE
		CORRECCIÓN	SEPARACIÓN, CONTENCIÓN, DEVOLUCIÓN O SUSPENSIÓN	INFORMACIÓN AL CLIENTE	AUTORIZACIÓN BAJO CONCESIÓN	
Error al ingresar los datos del estudiante en los sistemas de información	ADMISIONES Y MATRICULAS	Si es posible contactarlo por teléfono o mail, se contacta al estudiante y se confirma la información. Una vez se tienen los datos validados, se corrigen en el sistema.				Auxiliar Administrativo, Financiero y Comercial
Entrega de información incompleta al momento de la matrícula	ADMISIONES Y MATRICULAS	<ul style="list-style-type: none"> Se retroalimenta al funcionario involucrado en el caso, y según determine el Jefe inmediato junto a RH, se toman otras medidas. Se indica al cliente la información correcta y si acepta los términos, se libera el Producto o Servicio. 		Se le informa al cliente los términos y condiciones corregidos y no aceptó, el producto no se libera. En caso de que la matrícula se haya registrado en el sistema, se anula y se hace devolución del dinero al cliente		Auxiliar Administrativo, Financiero y Comercial
El docente no dictó la clase programada	GESTIÓN ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA	El Coordinador Académico busca reemplazar el docente con otro que tenga la competencia y disponibilidad de horario. Si no lo encuentra entonces programa la reposición de la clase		Se informa al estudiante la fecha de la nueva clase		Coordinador Académico
Tiempo de respuesta de una PQRS superior a los 15 días hábiles	GESTIÓN INTEGRAL	Se hace trazabilidad a la gestión de la queja y se toman acciones preventivas y correctivas con el responsable de dicha gestión				Rector

