 Educación ColomboJaponesa®	CONTROL DEL SEVICIO NO CONFORME		Código	
			PI-DC-007	
	Fecha Vigente	04/05/2022	Versión 1	Página 1 de 3

1. Objetivo

Describir las acciones a tomar para el manejo del servicio no conforme, se identifica, controla y registra para prevenir su uso.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los servicios prestados en la institución Incluyendo los recursos necesarios para la prestación de los servicios y el proceso.

3. Responsabilidades

El director y todo el personal de la institución son responsables de ejecutar las actividades descritas en este procedimiento.

4. Referencia Normativa

NTC: 5555, NTC: 5580, ISO 9001 y Decreto 1072

5. Definiciones

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

5.4 Análisis no conforme: Es el resultado obtenido durante o al final del proceso y que a juicio del jefe de área presenta alguna desviación.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Reporte de la salida no conforme en el sistema de información de control de cambios de la institución.


Identificación de la salida no conforme

La persona que registrara la salida no conforme debe completar el formulario consignando la siguiente información.

Salida no conforme Dirigido A: donde se debe seleccionar el proceso al cual se le registrara la salida no conforme y automáticamente se despliega una nueva opción para seleccionar el cargo al cual va a ir dirigida la salida no conforme, esto con el objetivo que llegue a través del correo electrónico de la persona asignada al cargo de acuerdo con la estructura organizacional para su respectivo tramite.

Descripción de salida no conforme: Si la salida no conforme no se encuentra en el listado, la persona podrá solicitar sea incluido en el listado de salida no conformes acorde a la categoría al correo electrónico colombodocumental@gmail.com

Lugar de la salida no conforme: se registra la sede donde se identifica la salida no conforme.

 Educación ColomboJaponesa®	CONTROL DEL SEVICIO NO CONFORME		Código	
			PI-DC-007	
	Fecha Vigente	04/05/2022	Versión 1	Página 2 de 3

Descripción de la salida no conforme: se realiza descripción de la situación, respondiente a los siguientes interrogantes Como, ¿Cuándo y Quien? La persona que radica la salida no conforme debe hacer una descripción lo más detallada posible para lograr ubicar la corrección ajustada a dar respuesta a la salida no conforme.

Para finalizar el proceso de registro la persona debe dar clic en el botón Registrar.

Respuesta del Salida no conforme. A través del correo electrónico de la persona que se le radica la salida no conforme, llega un mensaje que contiene la siguiente información: Número de Salida no conforme, usuario que registra la salida no conforme y cargo, y descripción del evento.

El responsable de dar respuesta al Salida no conforme tiene un tiempo máximo de 24 horas para consolidar la respuesta. Para dar cumplimiento a este proceso el usuario que recepción la salida no conforme debe ingresar al programa de control de cambios de la institución / Ingresa al botón de salida no conforme/registrar el número de salida no conforme y diligencia.

Se visualiza una nueva pantalla que contiene la información de la salida no conforme y una opción de corrección, donde contiene la acción sugerida para la corrección de la salida no conforme.

Se debe registrar el campo de características de la salida no conforme dando respuesta a las siguientes preguntas Como, porque, ¿cuándo?

Para finalizar el proceso se debe dar clic en el enlace guardar. Automáticamente al consultar de nuevo la salida no conforme se reflejará cambio en el estado de salida no conforme de “en trámite” a “revisión”.

Validación de respuesta de la salida no conforme

Esta opción permite revisar la respuesta insertada por el usuario que contesto la salida no conforme. 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 de la salida no conforme.

Recurrencia de salida no conforme. La salida no conforme que es 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.