



GESTIÓN DE LA CALIDAD		
CÓDIGO: SGC-PR-03	VERSIÓN: 03	FECHA: 30-DIC-2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	<b>CONTROL SERVICIO NO CONFORME</b>	
1. OBJETIVO	Determinar un procedimiento para identificar, prevenir y realizar control del servicio no conforme y las acciones que se deriven para darle solución.	
2. ALCANCE:	Procesos de Dirección y Misionales establecidos en el sistema de Gestión de la Calidad Unificado	
<b>3. DEFINICIONES:</b>		
3.1 <b>CONTROL:</b> Son las políticas, procesos, dispositivos, prácticas u otras acciones que actúan para eliminar o minimizar los riesgos o mejorar oportunidades positivas. Proveen una seguridad razonablemente relativa al logro de los objetivos.		
3.2 <b>CORRECCIÓN:</b> Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva o puede ser un reproceso o reclasificación.		
3.3 <b>DISCULPA EXPLICITA:</b> Es la manifestación al cliente y el reconocimiento de una falla en la prestación del servicio educativo		
3.4 <b>PROCESO EDUCATIVO:</b> Conjunto de actividades interrelacionadas que tienen como objeto la formación pluridimensional del estudiante (Competencias básicas, ciudadanas, laborales) que le permitan un desarrollo personal, cultural, social y productivo.		
3.5 <b>RECLASIFICACIÓN:</b> Variación de la categoría de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.		
3.6 <b>REELABORACION O CORRECIÓN:</b> Volver a hacer o desarrollar la actividad del servicio que ha sido no conforme.		
3.7 <b>REPROCESO:</b> Acción tomada sobre un producto / servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.		
3.8 <b>REPROGRAMACION:</b> Desarrollo de una actividad en otro espacio o tiempo determinado.		
3.9 <b>RESTITUCIÓN:</b> Restablecimiento de la inversión realizada por los clientes por el no cumplimiento de un servicio a conformidad.		
3.10 <b>REVISIÓN:</b> Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.		
3.11 <b>SERVICIO EDUCATIVO:</b> Resultado del proceso educativo, el cual está orientado a la formación, desarrollo y cumplimiento en los estudiantes de las competencias planificadas y acordadas		
3.12 <b>SERVICIO NO CONFORME:</b> Incumplimiento de un requisito. Se refiere a la prestación de un servicio que no cumple con las condiciones previas establecidas		
3.13 <b>TRATAMIENTO:</b> Acción emprendida respecto a una entidad no conforme, con el propósito de resolver la no conformidad.		
<b>4. CONDICIONES GENERALES:</b>		
4.1 <i>La matriz de servicio No Conforme debe ser diligenciada por los líderes de procesos DEG-AYM-GCG-GAG.</i>		
4.2 <i>Los servicios no conformes detectados, deben contar con el tratamiento estipulado en la matriz.</i>		
4.3 El tratamiento para los servicios No Conformes detectados que requieran correcciones, acciones correctivas y seguimiento se registraran en el formato de <i>acciones de seguimiento</i>		
4.4 Además de la Matriz de Servicio No Conforme otras fuentes del servicio no conforme serán: Quejas, la encuesta de satisfacción, la revisión de la prestación del servicio, actividades críticas, puntos de control y la validación del servicio.		

- 4.5 Una vez detectado un servicio no conforme se deben ofrecer disculpas al cliente afectado y aplicar las disposiciones de este procedimiento, además en caso de ser necesario se deben documentar en el respectivo formato *acciones de seguimiento*.
- 4.6 Se deben realizar controles periódicos de las acciones que se generan por un servicio no conforme, de acuerdo al procedimiento *Acciones de Mejora, Acciones Correctivas y Administración del Riesgo*.

**5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento se lleva a cabo de acuerdo a los flujogramas relacionados a continuación:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN
	Líderes proceso	Identificar el servicio no conforme mediante el diligenciamiento de la respectiva matriz, donde se tienen en cuenta las posibles fallas en tiempos, actividades o recursos y determinando características, efectos, tratamiento, responsables y los medios para la verificación.
	Comité de la Calidad del Gimnasio	Aprobar la matriz de Servicio No Conforme
	Líder de proceso	Presentar disculpa explícita cuando se presente Servicio No conforme que afecte directamente al cliente y establecer el tiempo de cumplimiento de las acciones descritas en la matriz.
	Líderes proceso – equipo de trabajo	Implementar tratamiento del servicio no conforme, de acuerdo a la matriz de servicio no conforme.
	Líderes procesos	Verificar la solución al servicio no conforme, de acuerdo al tratamiento establecido en la matriz o a lo registrado en el formato <i>acciones de seguimiento</i> , se debe tener en cuenta el procedimiento <i>Acciones de Mejora, Acciones Correctivas y Administración del Riesgo</i> .
	Líderes procesos	<i>Realizar seguimiento al servicio No Conforme en el siguiente periodo académico.</i>
	Comité de Calidad	<i>Evaluar la eficacia de las acciones implementadas para eliminar el servicio No Conforme</i>

**6. ANEXOS**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
01	Versión inicial
02	Se ajusta la redacción del flujograma y se realiza cambio de nombre del formato de acciones correctivas/acciones preventivas/acciones de mejora/ por acciones de seguimiento
03	Cambio de AGIFA por SUGFA, ajustes de redacción

Elaboró: Proceso Gestión Calidad	Revisó: Líder GCU SUGFA	Aprobó: Comité de la Calidad SUGFA
Fecha: 30-DIC-2024	Fecha: 30-DIC-2024	Fecha: 30-DIC-2024