

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD**

**Control del Servicio No Conforme**

Edición 06

Elaborado por:	Fecha	Firma
Jefe de Control de la Calidad	20/03/2009	
Revisado por:	Fecha	Firma
Jefe de Aseguramiento de la Calidad	20/03/2009	
Aprobado por:	Fecha	Firma
Representante de la Dirección	20/03/2009	

## Índice

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance .....	3
3.	Abreviaturas.....	3
4.	Responsabilidad .....	3
5.	Definiciones .....	3
6.	Documentos relacionados .....	4
7.	Descripción .....	4
7.1	Identificación del producto no conforme .....	4
7.2	Control del servicio no conforme .....	4
7.3	Autoridades y responsabilidades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme .....	5

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos básicos que se aplican en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, -INTECAP- para el Control del Servicio No Conforme del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. Alcance

Aplica para **controlar el servicio no conforme en los servicios formación profesional, capacitación y asistencia técnica que ofrece** el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-.

## 3. Abreviaturas

ABREVIATURA	DEFINICIÓN
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
SGCI	Sistema de Gestión de la Calidad del INTECAP

## 4. Responsabilidad

Todo Ejecutor de un Proceso o persona designada que afecta a la calidad de los servicios de formación profesional, capacitación y asistencia técnica del INTECAP, es responsable de aplicar el presente procedimiento, para el control del servicio no conforme del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5. Definiciones

**Aceptación:** Autorización otorgada por el cliente, usuario o contraparte, cuando se requiera, para admitir desviación a ciertos requisitos, originalmente especificados de un servicio, sin afectar a la calidad del servicio.

**Concesión:** Autorización otorgada por autoridad competente, para apartarse sin afectar a la calidad, de ciertos requisitos originalmente especificados de un servicio.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la **(E.G.AC-01) Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos** o los preestablecidos explícitamente en el SGCI y vinculados a la gestión de procesos.

**Reclasificación:** Variación de clase o tipo de un servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales. Las autorizaciones de concesiones o las acciones de rectificación, pueden generar reclasificación del servicio no conforme.

**Rectificación:** Acción sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos o para convertirlo en aceptable para el resultado previsto.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Servicio No Conforme:** es el resultado del servicio (formación profesional o asistencia técnica) que incumple requisitos documentados y asociados al mismo.

## 6. Documentos relacionados

Código	Nombre del documento
E.G.AC-01	Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
G.G.DT-01	Tipos de Productos (Servicios) de Formación Profesional y Capacitación que brinda el INTECAP
G.S.DT-01	Catálogo de Carreras y Cursos.
G.S.DT-02	Productos del diseño de la oferta formativa (digitalizados electrónicamente, disponibles en "Infolib-SITIO")
P.M.AC-01	Medición de la satisfacción del cliente
P.S.DR-05	Supervisión de eventos
R.M.AC-009	Acciones Correctivas
R.M.AC-013	Servicio No Conforme
R.M.AC-014	Reporte mensual del estado del servicio no conforme por unidad operativa
R.S.DR-004	Convenio de Confidencialidad
R.S.DR-012	Factibilización de Eventos
R.S.DR-025	Boleta de Supervisión de eventos de Capacitación
R.S.DR-037	Boleta de Supervisión de eventos de Asistencia Técnica

## 7. Descripción

### 7.1 Identificación del servicio no conforme

El servicio no conforme de los eventos de formación profesional, capacitación y de asistencia técnica en proceso, se puede identificar al aplicar el procedimiento **(P.S.DR-05) Supervisión de eventos.**

Los factores o especificaciones técnicas que se califican en el registro **(R.S.DR-025) Boleta de Supervisión de eventos de capacitación,** pueden identificar incumplimientos en los eventos de capacitación, así mismo pueden describir la naturaleza de las no-conformidades detectadas.

Los factores o especificaciones técnicas que se califican en registro **(R.S.DR-037) Boleta de supervisión de eventos de asistencia técnica,** pueden identificar incumplimientos en los eventos de asistencia técnica, así mismo pueden describir la naturaleza de las no-conformidades detectadas.

El servicio no conforme se puede identificar a través del análisis de la opinión y percepción del cliente al aplicar el procedimiento **(P.M.AC-01) Medición de la satisfacción del cliente.**

### 7.2 Documentación del servicio no conforme

Los supervisores, la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, documentan el servicio no conforme en el **(R.M.AC-013) Servicio No Conforme,**

La naturaleza de las no-conformidades del servicio no conforme, las acciones tomadas para la rectificación, las concesiones, las autorizaciones o las reclasificaciones se registran en el **(R.M.AC-013) Servicio No Conforme,**

El **(G.G.DT-01) Tipos de Productos (Servicios) de Formación Profesional y Capacitación que brinda el INTECAP,** describe documentalmente los tipos de servicios de formación profesional y capacitación, en tanto que la descripción documentada de dichas especificaciones de la formación profesional está contenida en el **(G.S.DT-01) Catálogo de Carreras y Cursos.**

Las especificaciones técnicas de cada uno de los servicios de formación profesional, están contenidas documentalmente en el Perfil de Carrera y Plan para la formación, disponibles en **(G.S.DT-02) Productos del diseño de la oferta formativa (digitalizados electrónicamente, disponibles en "Infolib-SITIO")**, o copias actualizadas de Disco Compacto, y en la **(R.S.DR-002) Programación Operativa Administrativa (disponible y automatizado en SITIO)**.

Para los servicios de asistencia técnica, los requisitos legales, normativos, reglamentarios se establecen de común acuerdo con las contrapartes en el **(R.S.DR-012) Factibilización de Eventos**, así mismo en el **(R.S.DR-004) Convenio de Confidencialidad**, se establece documentalmente la garantía de cumplimiento de los requerimiento de protección de la propiedad intelectual, que explícitamente así se requieran por las contrapartes.

### **7.3 Control del servicio no conforme**

La Jefatura de la unidad en donde se documenta el servicio no conforme, envía a la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, para su aprobación y seguimiento, en el **(R.M.AC-013) Servicio No Conforme**, la descripción de las acciones programadas a ejecutar, para la rectificación del servicio no conforme, así mismo las personas designadas como responsable(s) de hacer dichas acciones.

La Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico determina si las acciones propuestas en el registro **(R.M.AC-013) Servicio No Conforme**, requieren ajustes de mejora, para el efecto devuelve dicho registro al Jefe de la unidad operativa, para que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, la Jefatura de la unidad operativa, remita nuevamente a la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, los ajustes de mejora correspondientes.

En caso de incumplimiento de los plazos anteriormente indicados, la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, envía informe del incumplimiento a la Jefatura de División, de donde depende la unidad que ha incumplido, con copia a la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad.

La Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico, informa mensualmente, en los primeros cinco días hábiles del mes subsiguiente al mes que se reporta, a la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, el estado del Servicio No Conforme a través del **(R.M.AC-014) Reporte mensual del estado del servicio no conforme por unidad operativa**, para el análisis, monitoreo y control del servicio no conforme. De acuerdo al análisis del estado del servicio no conforme, la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, determina si se documenta en el **(R.M.AC-09) Acciones Correctivas**, la solicitud de corrección o solicitud de acción correctiva correspondiente.

Las autorizaciones de concesión y aceptación son solicitadas por las Jefaturas de las Unidades operativas.

La reclasificación de servicios de formación profesional y capacitación, son aprobadas y ejecutadas por la Jefatura de División Regional y la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico.

Para los servicios de la formación profesional y capacitación, las concesiones relacionadas con la definición del servicio, los contenidos de la formación, horas de formación, metodología, declaración de requisitos de competencia de los instructores y /o

consultores, definición de uso de materiales, equipo e infraestructura, son autorizadas por la Jefatura de División Técnica.

La concesiones relacionadas con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios, normativos y de competencia por parte del consultor o instructor son autorizadas por la Jefatura de la División de Recursos Humanos.

Las concesiones sobre cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y normativos por parte del cliente, son autorizadas por la Jefatura de División Regional o Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico.

Las concesiones sobre los servicios de Asistencias Técnicas, son autorizadas por la Jefatura de División Regional.

Las concesiones a requisitos fundamentales, o las no previstas, son otorgadas por la Gerencia, gestionadas a través de la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

<u>Tipo de Concesión</u>	<u>Quien Autoriza</u>
<u>Definición de servicio de Formación Profesional y Capacitación</u>	<u>Jefatura de División Técnica</u>
<u>Definición de Contenidos de la Formación Profesional y Capacitación</u>	<u>Jefatura de División Técnica</u>
<u>Definición de Horas de la Formación Profesional y Capacitación</u>	<u>Jefatura de División Técnica</u>
<u>Definición de Metodologías de la Formación Profesional y Capacitación</u>	<u>Jefatura de División Técnica</u>
<u>Definición de Competencias de Instructores para la Formación Profesional y capacitación</u>	<u>Jefatura de División Técnica</u>
<u>Disponibilidad de Materiales</u>	<u>Jefatura de División Regional</u>
<u>Disponibilidad y funcionalidad de Equipo</u>	<u>Jefatura de División Regional</u>
<u>Disponibilidad y funcionalidad de Infraestructura</u>	<u>Jefatura de División Regional</u>
<u>Cumplimiento de requisitos del Instructor/Consultor (legales, normativos, reglamentarios)</u>	<u>Jefatura de División de Recursos Humanos</u>
<u>Cumplimiento de requisitos por parte del Cliente (legales, normativos, reglamentarios)</u>	<u>Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico</u>
<u>Asistencias Técnicas (Consultores, Contenido, duración, propiedad intelectual)</u>	<u>Jefatura de División Regional</u>
<u>Requisitos fundamentales o no previstos</u>	<u>Gerencia - JDAC</u>