

PROCEDIMIENTO MEJORA

SERVICIO NO CONFORME



 <p><b>I.E. GUADALUPE</b></p> <p>Formamos ciudadanos competentes para el trabajo, el estudio y la vida en comunidad</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> PR-GM-04</p>
		<p><b>VERSIÓN:</b> 03</p>
		<p><b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> Agosto de 2013</p>

1. **OBJETIVO:** Identificar el procedimiento a seguir para asegurar la prevención del uso, utilización o entrega del Servicio No Conforme.

2. **ALCANCE:** Aplica a cualquier Servicio declarado No Conforme en la Institución.

### 3. DEFINICIONES:

**No Conforme:** Servicio que no cumple con los criterios de calidad definidos por la Institución, se entienden también como situaciones no deseables por la Institución Educativa.

### 4. CONTENIDO:

- Identificar aquellas situaciones no deseables que se pueden generar antes, durante o después de la prestación del servicio educativo en la Institución.
- En la Matriz para el Servicio No Conforme se identifica la naturaleza, acciones preventivas o de mejora, evidencias de las acciones, responsable de la aplicación, seguimiento a la eficacia de las acciones y responsable de la liberación y fecha de la misma
- Si un no conforme se manifiesta como un hecho real, se procede a su solución de acuerdo a la Matriz para el Servicio No Conforme, en caso de que sea repetitivo o muy crítico para la prestación del servicio educativo, se realiza una acción correctiva de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin, analizando las causas y estableciendo los debidos planes de acción.
- Es el responsable según la Matriz para el Servicio No Conforme de hacer el seguimiento y control al no conforme manifestado

### 5. REFERENCIAS:

Registro del servicio no conforme.

## MATRIZ PARA EL SERVICIO NO CONFORME

IDENTIFICACIÓN DEL NO CONFORME	PROCESO INVOLUCRADO	POSIBLES ACCIONES	EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES	RESPONSABLE DE APLICACIÓN	AUTORIZACIÓN DEFINITIVA
<p>Incumplimiento en la entrega de información desde la secretaría para los clientes tal como paz y salvos, notas, certificados, entre otros</p>	<p>Admisiones y registros</p>	<p>* Dialogo con las personas que están retrasándose en la entrega de la información que se requiere en secretaría. * Sensibilizar al personal involucrado para la entrega oportuna de información a secretaría.</p>	<p>* Asistencias a la sensibilización</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Rector</p>
<p>Falta de atención a un padre de familia o acudiente a una reunión a la cual fue citado</p>	<p>Formativa</p>	<p>* Diálogo directo con el docente involucrado para la justificación del evento. * Comunicación escrita al docente en caso de reincidir en varias</p>	<p>* Copia de los comunicados. * Observador del estudiante (si es necesario) * Contrato pedagógico (si es necesario)</p>	<p>Coordinador</p>	<p>Rector</p>

		<p>ocasiones.</p> <p>* Nueva citación al padre de familia para dar respuesta oportuna a sus necesidades.</p>			
<p>Inasistencia de docentes a su jornada laboral sin previo aviso</p>	<p>Formativa</p>	<p>* Diálogo directo con el docente involucrado para la justificación del evento.</p> <p>* Sensibilizar ante la actitud de respeto que se manifiesta al avisar que no podrá llegar a cumplir su jornada.</p> <p>* Seguimiento a las disposiciones legales que se dan para hacer un debido proceso ante el no cumplimiento de las obligaciones laborales.</p>	<p>* Asistencias a la sensibilización</p> <p>* Registros resultantes del debido proceso</p>	<p>Coordinador</p>	<p>Rector</p>

<p>Irrespeto del maestro con el estudiante.</p>	<p>Bienestar – Talento humano</p>	<p>* Diálogo directo de las Directivas con docentes en cuestión. * Capacitación en Relaciones Humanas. * Seguimiento a las disposiciones legales que se dan para hacer un debido proceso ante el no cumplimiento de las obligaciones laborales.</p>	<p>* Asistencias a capacitaciones * Registros resultantes del debido proceso</p>	<p>Rector</p>	<p>Según debido proceso</p>
<p>Prestación del servicio educativo en instalaciones inadecuadas.</p>	<p>Formativa - Recursos</p>	<p>* Gestionar la adecuación o mejora de las instalaciones según sea necesario. *Hacer observación frecuente de las instalaciones de la Institución</p>	<p>* Registros de acuerdo al proceso Administrativo y financiero</p>	<p>Coordinador</p>	<p>Rector</p>

		identificando fallas futuras.			
Falta de prestación de servicios educativos en la IE sin causa justificada	Directivo	* Comunicar a los estudiantes, padres de familia y partes interesadas las causas del inconveniente y el compromiso de la IE para no reincidir en el problema *Enviar comunicación a secretaría de educación para informar la eventualidad	* Soporte de la programación y desarrollo de la información	Coordinador(a) Docentes	Rector
Incoherencia entre de las evaluaciones del docente respecto a las notas estudiante.	Admisiones y Registros - Formativa	Revisión de planillas, del sistema de notas y las evaluaciones del estudiante	* Análisis de la información * Ajustes necesarios	Coordinación Auxiliar administrativo	Rector

	Elaboró	Revisó
<b>Nombre:</b>	Beatriz E. Arias G.	Néstor García Martínez
<b>Cargo:</b>	Líder del proceso	Rector