

1. Objetivo y alcance

Asegurar de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se controla para prevenir su uso no intencional.

Se aplicará ante la aparición de un incumplimiento de un requisito, ya sea incumplimiento de la norma Nch 2728:2015, de un requisito legal, del cliente o de algún requisito interno establecido por la propia organización.

2. Definiciones y referencias

El término producto se utiliza en la norma Nch 2728 para referirse tanto a producto como a servicio. Para que la redacción del presente procedimiento sea acorde a la realidad de la empresa, se optó por hacer referencia al término servicio.

Se entiende como un servicio no conforme a:

- .Errores de coordinación logística en las capacitaciones;
- .Errores en el material del curso (carpetas, fotocopias, etc.) entregado a los asistentes;
- .Deficiencias en la infraestructura;
- .Fallas en los equipos de soporte (computacionales, etc.) salvo aquellas que no sean repetitivas ni puedan preverse;
- .Queja del cliente;
- .Error de coordinación interna que no afecta al cliente;
- .y a cualquier otro incumplimiento de un requisito.

Los documentos directamente involucrados con este procedimiento son:

- .Manual de la Calidad
- .P05 'Procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas'

3. Descripción del proceso

Ante la aparición de un servicio no conforme la organización deberá tratarlo de una o más de las siguientes maneras:

- .Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada (se entiende como la situación más conveniente ya que se resuelve el problema)
- .Autorizando que se siga utilizando el servicio no conforme, previa aceptación por escrito del responsable del servicio; (se entiende que la interrupción del servicio no conforme traería más inconvenientes que la continuación del mismo).
- .Tomando acciones para impedir su utilización (se entiende que el incumpliendo es mayor y obliga a la interrupción del servicio).

La referencia a interrupción de un servicio no es necesariamente la interrupción de un curso; puede tratarse de la interrupción de un módulo, un día de clase, un tema en particular, un examen o cualquier actividad relacionada a la capacitación.

Cuando se corrige un servicio no conforme debe verificarse nuevamente. Si se detecta el servicio no conforme después de finalizado o cuando ha comenzado el servicio se deben tomar acciones respecto a sus efectos o efectos potenciales.

3.4 Concesiones no válidas

Hay casos de no cumplimiento de requisitos esenciales que hacen que no se puedan dar concesiones, esto es para el caso de Relator que no es competente, infraestructura que no cumple los requisitos (salvo que sea sala de clases del cliente).

3.5 Registro de las acciones que se tomen

El registro de las acciones tomadas de los servicios no conformes se registrará en el formato F09 'Acciones correctivas y preventivas', y su tratamiento está descrito en el procedimiento P05 'Procedimiento de acciones correctivas y preventivas'. Aquí se debe registrar el motivo por el cual se realizaron las concesiones, si es que aplica.

4. Registros Asociados

F09 'Acciones correctivas y preventivas'

5. Cambios con respecto a la versión anterior

Cambio completo del procedimiento.

Realizó:	Revisó:	Aprobó:
Gastón Salanova	Ana Orrego	Paulina Zamorano
Fecha: 3/05/2018	Fecha: 4/05/2018	Fecha: 7/05/2018