

## CASOS DE PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES

**Tabla N°1. Resumen de los productos o servicios no conformes más comunes y su tratamiento**

**PROCESO :** OPERACIÓN DE PROGRAMAS

**RESPONSABLE:** LIDER DE PROCESO

DESCRIPCION DEL SERVICIO / PRODUCTO NO CONFORME	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	TIPO DE ACCION / TRATAMIENTO	DESCRIPCION ACCIÓN A TOMAR
<p>Materiales en mal estado o con restricción de uso de población atendida</p>	<p>Durante el alistamiento del material para el desarrollo de la actividad se identifica que no tiene las propiedades requeridas de desempeño o que sus características no son aptas para la población atendida.</p>	<p>IMPEDIR USO: DESECHO O RECLASIFICACIÓN</p>	<p>Se cambia la actividad planeada por otra aprovechando los recursos o materiales disponibles en el momento. Se reclasifica para otro tipo de actividad o población; o se desecha.</p>
<p>Actividad de intervención grupal programada que no se desarrolla de acuerdo a los planeado</p>	<p>El Coordinador del Programa identifica que no es posible realizar una actividad previamente programada por no contar con el recurso humano</p>	<p>DESVIACION PERMITIDA O CONCESIÓN</p>	<p>Se cambia la actividad planeada por otra aprovechando los recursos humanos y materiales disponibles en el momento.</p>
<p>El mantenimiento de la infraestructura física en las instalaciones propias y administradas, presentó fallas después de su entrega.</p>	<p>El Aliado, participante, líder del proceso o quien realizó el trabajo, detecta la falla.</p>	<p>CORRECCIÓN (REPARACIÓN O REPROCESO)</p>	<p>Se hacen los arreglos correspondientes o se vuelve a realizar el mantenimiento hasta lograr la conformidad en las instalaciones</p>
<p>Incumplimiento del envío de la planeación en los tiempos establecidos y/o ejecución de una actividad diferente a la planeada.</p>	<p>El coordinador del programa evidencia el incumplimiento en el envío de la planeación y durante el acompañamiento y/o validación de la prestación del servicio que la actividad ejecutada no corresponde a la planeada.</p>	<p>CORRECCIÓN</p>	<p>Se genera compromiso escrito con el colaborador y se aplica reglamento interno de trabajo.</p>

## CASOS DE PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES

Ausencia de recurso humano para la preparación de los alimentos.	El coordinador de la sede identifica la ausencia de personal para la prestación del servicio de alimentos.	CORRECCIÓN	Se contrata a un personal externo que cubra la necesidad por el tiempo que se requiera.
--	--	------------	---

### **SERVICIO : APOYO LOGÍSTICO PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN**

**RESPONSABLE: LIDER DE PROCESO**

<b>DESCRIPCION DEL SERVICIO / PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>TIPO DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>TIPO DE ACCION / TRATAMIENTO</b>	<b>DESCRIPCION ACCIÓN A TOMAR</b>
Los recursos tecnológicos que se facilitan a los participantes o aliados en el evento presentan fallas de funcionamiento.	Se identifica la falla por el participante, aliado o Líder del proceso cuando el equipo presenta fallas en su funcionamiento.	CONCESIÓN	Se acuerda con el aliado o participante que se reemplaza el equipo que tiene el daño.
Daños en las instalaciones de uso común (baños, corredores, parqueadero, salas).	Se identifica el área afectada y si aplica, se hace cerramiento con cinta para evitar acceso mientras se hace la reparación	REPARACIÓN	Se hacen los arreglos correspondientes a las instalaciones
Alimentos que no cumplen los requisitos de higiene, conservación o identificación	Se puede identificar en la recepción del producto comprado, se aísla mientras se devuelve al proveedor. Si el alimento está almacenado en la Fundación y pierde sus propiedades o cumple fecha de vencimiento, se debe separar de la bodega en lugar identificado y luego dar disposición final.	IMPEDIR USO / DESECHO	Se realiza la disposición final del alimento.
No se cumple el menú (Refrigerios o almuerzos) según lo acordado con el aliado, cuando aplica.	Antes del desarrollo de la actividad se identifica que no es posible cumplir con el acuerdo del menú.	DESVIACION PERMITIDA O CONCESIÓN	Se informa y acuerda con el aliado el cambio en el menú antes de la actividad. Si no se alcanza a coordinar

## CASOS DE PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES

			con el aliado el cambio, se suministra el menú con las modificaciones acercándose a los solicitado
--	--	--	--

**PROCESO:** COMPRAS Y LOGISTICA

**RESPONSABLE:** LIDER DE PROCESO

DESCRIPCION DEL SERVICIO / PRODUCTO NO CONFORME	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	TIPO DE ACCION / TRATAMIENTO	DESCRIPCION ACCIÓN A TOMAR
Los productos o servicios que debemos entregar a los participantes o aliados, no se entregan o hay faltantes afectando la prestación del servicio.	El solicitante, proveedor o el responsable de la compra identifica que no se puede entregar el producto o servicio solicitado.	DESVIACION PERMITIDA O CONCESIÓN	Se sustituye la actividad o producto teniendo en cuenta los recursos disponibles.

**PROCESO:** DIRECCIÓN ESTRATEGICA – SUBPROCESO GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

**RESPONSABLE:** LIDER DE PROCESO

DESCRIPCION DEL SERVICIO / PRODUCTO NO CONFORME	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	TIPO DE ACCION / TRATAMIENTO	DESCRIPCION ACCIÓN A TOMAR
No cumplir con las cantidades solicitadas y tiempos acordados con el cliente.	El responsable del proceso evidencia que no se podrá hacer entrega de las cantidades solicitadas y/o en los tiempos establecidos.	DESVIACION PERMITIDA O CONCESIÓN	Informar al cliente y acordar nueva fecha de entrega.