



PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME

Código: PRA3-GC-04

Versión: 05-05-2014

Revisión: 01

Página 1 de 2

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es el detallar el manejo las inconformidades pasando por la etapa de identificación, solución, registros y seguimiento de los resultados a fin de evitar que la misma se repita.

2. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Calidad es responsable de:

- Receptar las quejas, inconformidades o novedades presentadas por los diferentes departamentos, o cualquier otro departamento que tenga contacto con el cliente, y analizarlas de acuerdo según el Acciones Correctivas y Preventivas (PRA3-GC-05).
- Dar una respuesta por escrito al cliente en un plazo no mayor a 48 horas laborables en los casos que amerite.
- Los Responsables de áreas son responsables de que las auditorias se ejecuten en forma puntual y completa en sus áreas o departamentos.

El Gerente de Operaciones es responsable de:

- Atender los reclamos de los clientes referentes a los servicios prestados, con el propósito de determinar si el reclamo es justificado y amerita la devolución y sustitución del producto.
- Comunicar al Representante de Calidad las quejas presentadas por los clientes para su respectivo registro y seguimiento.

3. ALCANCE

Aplicable a todos los servicios que ofrece la empresa en sus diferentes líneas de negocio.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para la mejor comprensión de la ejecución de las auditorias, el presente procedimiento se divide en cinco secciones que se detallan a continuación:

4.1. Definición de Términos

- **Servicio No Conforme.**- Se refiere al no cumplimiento de los servicios esperados por el cliente y que se encuentran debidamente identificados en la requisición del mismo a través de: Contratos, Orden de Trabajo, etc.

4.2. Identificación del Servicio No Conforme

El Servicio No conforme puede ser detectado por:

- a. Un área o departamento de la empresa detecta que está siendo afectado en su normal desempeño debido al incumplimiento de un procedimiento.
- b. El cliente. En este caso el servicio no conforme debe ser comunicadas a:
 - A un representante del área de operaciones.
 - A un representante del área comercial.
 - Al Responsable de Calidad.

La identificación del servicio no conforme se podrá identificar:

- Durante el proceso de inspección.
- Cuando el servicio ha sido entregado al cliente y obtenemos una retroalimentación de parte de este.
- La evaluación in situ del personal de operaciones.
- Las encuestas realizadas a los clientes.
- Las quejas, reclamos y apelaciones presentados por los clientes.
- Los controles internos realizados en la empresa.

4.3. Manejo del Producto / Servicio No Conforme

El Responsable de Calidad recepta las novedades externas o internas y realiza un análisis de causa del problema para determinar el grado del impacto de las mismas para con el servicio y por ende a la gestión de la compañía a fin de tomar Acciones Correctivas, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (PRA3-GC-05).



PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME

Código: **PRA3-GC-04**

Versión: **05-05-2014**

Revisión: **01**

Página 2 de 2

Entre las principales causas que pueden dar origen a un servicio no conforme podemos mencionar las siguientes:

- Que los certificados no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas o tengan errores en los mismos.
- El no cumplimiento de las fechas de entrega de servicio ofrecidas al cliente.
- Mala asistencia técnica por parte del personal de la empresa.
- Errores en la planificación y asignación de recursos.
- Causas externas ajenas al control de la compañía.

4.4. Control del servicio no conforme

Cuando se detecta un servicio no conforme, durante la prestación del servicio o en la elaboración de los documentos o informes que serán entregados al cliente, se debe proceder de la siguiente manera:

- **Servicio no conforme detectado por el cliente.**- en estos casos, el Gerente Administrativo es el encargado de atender la queja y determinar si el reclamo es justificado, de ser así enviará un correo electrónico al área de Operaciones y al Responsable de Calidad, comunicando las causas del reclamo y la necesidad de realizar una actualización en los documentos o procesos del servicio dado.
- **No conformidades levantadas al Servicio.**- estas serán controladas de acuerdo a lo especificado en el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (PRA3-GC-05).

4.5. Liberación del Producto no conforme

La liberación de un servicio no conforme se realizará con la aprobación del Gerente de Operaciones o Gerente General.

5. CONTROL DE REGISTROS

FORMATO	CÓDIGO

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

No.	DOCUMENTOS INTERNOS
1	PA3-GC-05: Acciones Correctivas y Preventivas.

No.	DOCUMENTOS EXTERNOS

7. CONTROL DE CAMBIOS

CAMBIO	SECCIÓN	REVISIÓN

8. DISTRIBUCIÓN

No.	ÁREAS/RESPONSABLES
1	Personal del Área de Operaciones
2	Personal del Área Administrativa