

# **Contents**

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DEFINICIONES .....	2
4. CONDICIONES GENERALES .....	3
4.1. SERVICIO NO CONFORME .....	3
4.1.1 CAUSAS QUE GENERAN UN SERVICIO NO CONFORME .....	3
4.2. Criticidad para toma de acciones correctivas .....	4
5. PROCEDIMIENTO .....	4

libreriadelagestion.com

## 1. OBJETIVO

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, analizar, dar tratamiento y corregir los servicios no conformes de acuerdo con los requerimientos especificados dentro del Sistema de Gestión, de **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**,

## 2. ALCANCE

Inicia con la detección del no conforme en cualquiera de los procesos del sistema de Gestión implementado y finaliza cuando se brinda una solución del no conforme.

## 3. DEFINICIONES

**No Conformidad:** El no cumplimiento de un requisito expresado por la propia norma implementada, la documentación del sistema implementado y/o la legislación aplicable al producto o servicio.

**Conformidad:** El cumplimiento de un requisito especificado en la norma, documentación del sistema implementado.

**Productos y/o servicios no conforme:** Es el incumplimiento a los requisitos del cliente en los productos y/o servicios suministrados.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar un problema específico que se presenta, no involucra soluciones definitivas necesariamente, solo busca solucionar el problema puntual.

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio no conforme con los requisitos específicos.

**Acción correctiva:** Actividades realizadas para eliminar la causa raíz de un problema, de forma tal que se asegure la no recurrencia del o los problemas generados por dicha causa.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1. SERVICIO NO CONFORME

El servicio no conforme se identifica a través de la revisión y/o verificación de las actividades de los procesos y de aquellos que afectan directamente la satisfacción del usuario. Este puede presentarse antes o en la prestación del servicio, por lo tanto las no conformidades son oportunidades de mejora para la empresa, ya que indican, dónde está el problema, para trabajarla y poder mejorar, siendo éste el principal objetivo.

#### 4.1.1 CAUSAS QUE GENERAN UN SERVICIO NO CONFORME

A continuación se enumeran las causas que generan un servicio no conforme:

##### A. Servicio al Cliente.

- Incumplimiento en los requisitos del servicio respecto a solicitudes, quejas y/o reclamos.
- Incumplimiento en los requisitos establecidos de forma permanente en el servicio como:
  - a) Disponibilidad
  - b) Velocidad de respuesta de inquietudes.
  - c) Agilidad a la atención.
  - d) Cortesía y amabilidad en la atención.
  - e) Información sobre el estado de la solicitud.
  - f) Atención a solicitudes quejas y reclamos.

El seguimiento y análisis de los factores que afectan el servicio al cliente en el servicio prestado se realiza por medio de una tabulación del resultado obtenido en la Encuesta de satisfacción del cliente, que son diligenciados por los clientes cuando se da entrega final del servicio suministrado.

##### B. Gestión de Calidad.

- Incumplimiento de los requisitos legales establecidos por normatividad vigente, en cualquiera de los procesos de la empresa se considera servicio no conforme.
- Un servicio no conforme se puede detectar durante auditorías internas, por quejas y reclamos recibidos, durante la ejecución de alguna actividad por los mismos responsables o por los controles a los procesos.
- Los servicios no conformes además de poder generarse en los controles de calidad realizados por (**NOMBRE DE LA EMPRESA**), pueden ser detectados en los controles del cliente, cruce de información en el sistema de Información, quejas y reclamos de los clientes y controles establecidos en los procesos.

#### **4.2. Criticidad para toma de acciones correctivas**

El registro del servicio no conforme es responsabilidad del trabajador que detecta el no conforme. El responsable del proceso es la persona que autoriza tomar la acción o disposición frente a una No conformidad y establece quien es el responsable de tomar o ejecutar las acciones requeridas.

Los servicios no conformes que se detecten, deben ser tratados por los integrantes del proceso, quienes deben registrarlos en el *Formato Servicios No conformes*, describiendo el tipo de servicio no conforme detectado.

El tratamiento puede ser con la aplicación de una acción inmediata (corrección), o de concesión, así mismo debe indicar la fecha y los responsables del tratamiento y verificación.

Los integrantes del proceso analizaran si se requiere tomar una acción correctiva de acuerdo a la repetición del servicio no conforme. Se pueden generar acciones preventivas con el fin de evitar la ocurrencia de no conformidades potenciales.

### **5. PROCEDIMIENTO**

