

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME		
	CODIGO: PR-GS-02	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01 Página 1

1. OBJETIVO

Establecer la metodología, acciones y responsabilidades para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de Fondefis.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del fondo y va desde la identificación del servicio no conforme hasta la implementación de acciones preventivas y correctivas (si fuesen necesarias) y la presentación del respectivo informe a la alta dirección de fondefis.

3. DEFINICIONES

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

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

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso: Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reclasificación. Variación de la clase de un servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un servicio, antes de su realización.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Falla interna: Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos, Estas fallas se detectan entre la interacción de los procesos a nivel interno del SGC.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME		
	CODIGO: PR-GS-02	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01
			Página 2

4. RESPONSABILIDAD:

Cualquier persona relacionada con la prestación del servicio en fondefis puede detectar no conformidades en la prestación de este, de acuerdo con los requisitos establecidos en cada caso. La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de todas las personas que intervienen en el Sistema de gestión de la calidad en fondefis.

- Responsable de cada proceso

Es responsable por verificar la aplicación adecuada de los correctivos para las no conformidades detectadas.

Puede autorizar modificaciones para las actividades bajo su responsabilidad, con el consentimiento de los asociados o la parte interesada cuando ello sea pertinente.

Junto con el Gerente, decide sobre las no conformidades que justifiquen la toma de acciones correctivas. En ese caso, se tendrán en cuenta las disposiciones del Procedimiento de Acciones Correctivas

- Encargado del SGC y Gerente.

Hace seguimiento, mínimo una vez al trimestre a los registros que resultan de la aplicación de este procedimiento.

Junto con el líder del proceso de la prestación del servicio, decide sobre las no conformidades que justifiquen la toma de acciones correctivas

Elabora trimestralmente un reporte del estado, las estadísticas, y los beneficios del tratamiento de las no conformidades.

5. CONDICIONES GENERALES

En el tratamiento de servicio no conforme se debe tener en cuenta:

Una vez detectado el servicio no conforme se deben aplicar las disposiciones de este procedimiento, y se debe diligenciar el formato Tratamiento del Servicio No Conforme

Los servicios no conformes detectados internamente y los servicios no conformes detectados por los asociados y/o clientes (quejas o reclamos) se identifican con un número consecutivo.

Solamente se deben registrar los servicios no conformes surgidos de los controles normalmente establecidos para los procesos, o los que provengan del usuario; se debe

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME		
	CODIGO: PR-GS-02	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01
			Página 3

evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción del usuario o de los colaboradores de la entidad.

Una vez tomada la corrección sobre un servicio no conforme, se debe verificar y registrar el cumplimiento de los requisitos. Esta debe ser registrada en el formato Tratamiento de Servicio No Conforme.

Las no conformidades se pueden detectar por las siguientes fuentes:

Revisión de procesos e indicadores
Quejas y reclamos de los clientes
Encuestas de satisfacción
Resultados de auditorías

5. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Documento
1	<u>Identificación del servicio no conforme:</u> Reconocer e informar sobre el servicio no conforme prestado.	Ejecutivo Comercial Encargado del SGC.	N.A
2	<u>Registro del servicio no conforme:</u> se procede a diligenciar en el formato tratamiento del servicio no conforme	Ejecutivo Comercial	Formato de tratamiento del servicio no conforme
3	<u>Definir y Realizar la corrección:</u> Orientar la corrección de la no conformidad o falla interna, el encargado hace la corrección y diligencia la segunda parte del formato de tratamiento de servicio no conforme, se procede a informar a quien detecto la no conformidad sobre la acción tomada, en caso de que haya sido detectada por el asociado/cliente se le informara al líder del proceso. El tiempo de respuesta de la corrección propuesta a la no conformidad no debe superar los 15 días hábiles después de ser detectada.	Ejecutivo Comercial Encargado del SGC.	Formato de tratamiento del servicio no conforme Formato de Acciones Correctivas
4	<u>Verificación de la efectividad de</u>	Ejecutivo Comercial	Formato

	la acción tomada: Si la acción no fue efectiva, se devuelve al líder del proceso para que proponga una nueva acción.		seguimiento a las no conformidades detectadas
5	<u>Seguimiento de la frecuencia de la no conformidad del servicio:</u> Si la frecuencia lo amerita, se establece una no conformidad y se utiliza el procedimiento para acciones correctivas.	Ejecutivo Comercial Encargado del SGC.	Formato seguimiento a las no conformidades detectadas
6	<u>Análisis y verificación:</u> Se procede analizar trimestralmente del consolidado de tratamiento de servicio no conforme y se verifica las acciones correctivas y se presentan a la Alta Dirección.	Ejecutivo Comercial Encargado del SGC.	Formato seguimiento a las no conformidades
7	Se guarda registro del análisis en la carpeta del SGC.	Encargado del SGC.	N.A

Elaborado	Revisado	Aprobado
Mayra Manrique Portilla Asesor de Calidad	Martha Borrero Sánchez Encargado SGC	Martha Otero Arteaga Gerente

 FONDEFIS FONDO DE REEMPLAZOS DE LA FUERZA LABORAL ORIGINAL DE LA NACIÓN	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME		
	CODIGO: PR-GS-02	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01
			Página 5

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME			
	CODIGO: FDE-PR	VIGENCIA :	VERSION: 01	Página 6

8. ANEXOS

Formato de tratamiento del servicio no conforme (ES- MC-FO07).

Formato seguimiento a las no conformidades



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

CODIGO: FDE-PR

VIGENCIA :

VERSION:01

Página 7

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME			
	CODIGO: FDE-PR	VIGENCIA :	VERSION: 01	Página 8

detectadas (ES-MC-FO05).

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME			
	CODIGO: FDE-PR	VIGENCIA :	VERSION: 01	Página 9

Versión: 01	Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	Floresmiro Murillo Hinojosa	Equipo Operativo de Calidad	Maria Carmela Quiñones G.
Cargo	Representante de la dirección.	Equipo Operativo de Calidad	Rectora.

Fecha de aprobación: 11/09/2008