

 Sibaté Gobierno para todos	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME		
	Código: PE-AU-PR-03	Fecha: 19/11/20	Versión: 01

1. OBJETIVO

Definir las actividades y responsables para identificar y controlar los productos y servicios no conformes de las áreas administrativas para prevenir su entrega o aplicación no intencional en la Alcaldía Municipal de Sibaté, de acuerdo con las normas legales vigentes; velando por mejorar la confianza y satisfacción del ciudadano.

2. ALCANCE

Comprende desde la identificación de servicios no conformes realizados por la Oficina de Atención al usuario, finalizando con el tratamiento de dichas salidas y el reporte de del informe de cierre.

3. DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Servicio: Resultado de un proceso o conjunto de procesos

Servicio No Conforme: Es todo producto o servicio prestado por la Administración a sus clientes cuyo resultado no cumplen con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las partes.

Corrección: Indica la acción a tomar para eliminar una no conformidad detectada que puede ser por el servicio no conforme

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación, mantenimiento y control de este procedimiento es el líder del proceso de Atención al Usuario. Asimismo, asumirán responsabilidad los líderes de los demás procesos que intervengan, según sus funciones, en el tratamiento de servicios no conformes de los trámites presentados ante la entidad.

5. CONDICIONES GENERALES

- La Oficina de Gestión de calidad será la encargada de realizar la encargada de hacer el seguimiento al tratamiento a estos servicios no conformes, la dependencia se encargará de realizar el tratamiento hasta el cierre del servicio no conforme.
- El tratamiento de servicio no conforme está estructurado en cuatro etapas:



- Las acciones de seguimiento y evaluación corresponden a aquellas que deben realizarse de forma periódica para analizar y tomar decisiones en aras del mejoramiento continuo.
- Las acciones por tomar sobre servicios no conformes son aplicables antes, durante y después de su realización.
- Los responsables de los procesos deciden la aplicación de acciones correctivas para eliminar la causa del Servicios no conforme.
- Cualquier comunicación con la cliente relacionada con Servicios no conformes, debe registrarse en el formato “TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME” (PE-AU-F-12)”, en la casilla “Observaciones”

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	FLUJOGRAMA
1	Identificar los servicios por procesos y sus requisitos.	Se realiza un inventario de requisitos mínimos para el cumplimiento de la entrega de las respuestas a los solicitantes, para comparar así con los controles el cumplimiento de tiempos de estas.	Líder de Gestión de Calidad Líderes de Procesos	Normograma-procedimientos	<pre> graph TD Inicio([inicio]) --> A1[Identificar los servicios por procesos y sus requisitos.] </pre>
2	Registrar el producto no conforme en el Formato PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Se describe cuál fue el servicio que no cumple con los requisitos mínimos.	Líder de Gestión de Calidad	TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME" (PE-AU-F-12),	<pre> graph TD A1 --> A2[Registrar el producto no conforme en el Formato PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME] </pre>
3	Realizar la IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN SERVICIO NO CONFORME	Se realiza una descripción de todo lo relacionado al incumplimiento para llevar una bitácora de lo sucedido.	Líder de Gestión de Calidad	TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME" (PE-AU-F-12),	<pre> graph TD A2 --> A3[Realizar la IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN SERVICIO NO CONFORME] </pre>
4	Realizar el TRATAMIENTO O SERVICIO NO CONFORME	Se describe cuál va a ser las acciones a tomar para que el evento no vuelva a suceder	Líderes de Procesos	TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME" (PE-AU-F-12),	<pre> graph TD A3 --> A4[Realizar el TRATAMIENTO O SERVICIO NO CONFORME] </pre>
5	Analizar periódicamente la ocurrencia y tendencia del producto no conforme generado a partir de los registros, con el fin de implementar acciones correctivas o preventivas necesarias.	Se realizan revisiones de tal forma que se evalué las acciones conforme se vayan implementado de forma tal que se encuentren alertas para tomar decisiones de continuar o no con dichas acciones.	Líder de Gestión de Calidad	TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME" (PE-AU-F-12),	<pre> graph TD A4 --> A5[Analizar periódicamente la ocurrencia y tendencia del producto no conforme generado a partir de los registros, con el fin de implementar acciones correctivas o preventivas] </pre>
6	Verificar la eficacia de las de las acciones implementadas	Se verifican las acciones implementadas, para generar un visto bueno para pasar a cierre del tratamiento del servicio no conforme	Líder de Gestión de Calidad	TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME" (PE-AU-F-12),	<pre> graph TD A5 --> A6[Verificar la eficacia de las de las acciones implementadas] </pre>
7	Cerrar el tratamiento del servicio no conforme	Se cierra cuando se tenga la certeza de la eficacia de las acciones y que se haya generado la corrección del servicio no conforme.	Líder de Gestión de Calidad	TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME" (PE-AU-F-12),	<pre> graph TD A6 --> A7[Cerrar el tratamiento del servicio no conforme] </pre>
8	Archivar Formato	Luego del Cierre se archiva el formato en carpeta de Tratamientos Cerrados	Líder de Gestión de Calidad	Carpeta	<pre> graph TD A7 --> A8[Archivar Formato] </pre>

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	19/11/2020	Creación del Procedimiento

AUTORIZACIONES		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marcela Montaña Cesar Forero Michael Patiño		



TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Código: PE-AU-F-12

Fecha: 19/11/2020

Versión: 01

DESCRIPCIÓN SERVICIO NO CONFORME

TRATAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

RESPONSABLE

Fecha:

Señale con una "X" en la columna

Describa el tratamiento:

Suspender

Corregir

Rechazar

Desechar

Retirar

Repetir

Otro

SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

RESPONSABLE

Fecha:

EFICAZ

SI

NO

¿POR QUÉ?

REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA.

SI:

NO:

REQUIERE ACCIÓN PREVENTIVA.

SI:

NO:

Cuál?

Cuál?

OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO:

Nombre y cargo de quien realiza el cierre:

Fecha de cierre: