



PROCEDIMIENTO NORMATIVO

MANEJO DE SERVICIO NO CONFORME

10 Junio 2015

Versión 2

I. PROCEDIMIENTO NORMATIVO			
II. Título MANEJO DE SERVICIO NO CONFORME		III. Código RE-OM-PC 05	
		Fecha Última Versión 10 Junio 2015	Versión 2
Elaborado por: Analista de O&M	Revisado por: Jefe de Seguridad Industrial y O&M	Aprobado por: Jefe de Seguridad Industrial y O&M	

Tabla de contenido

1	OBJETIVO	1
2	POLÍTICA	1
3	ALCANCE	1
4	DEFINICIONES	1
5	RESPONSABLES	1
6	REFERENCIAS	1
7	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
7.1	MANEJO DE SERVICIO NO CONFORME	2
7.2	ACCIONES CORRECTIVAS PARA UN SERVICIO NO CONFORME	2
8	OBSERVACIONES.....	3
9	ANEXOS	3
10	CONTROL DE CAMBIOS	3

1 Objetivo

Detallar los pasos a seguir para efectuar adecuadamente la identificación y manejo de los servicios no conformes.

2 Política

Manejo eficiente y registro de servicios no conforme, a cargo de los funcionarios que tengan relación directa con el cliente.

3 Alcance

Este procedimiento abarca a las áreas de RECAMIC involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

4 Definiciones

N/A

5 Responsables

El Jefe de Planta, es responsable de decidir el tratamiento que van a tener los servicios no conformes.

El Representante de la Dirección, verificará que los funcionarios encargados de la ejecución del servicio, cumplan con lo descrito en este procedimiento.

6 Referencias

Acciones preventivas y correctivas	RE-OM-PC 03
Medición de la satisfacción del cliente	RE-OM-PC 06
Garantías	RE-PL-IO 04
Procedimiento DOVE	REV20-OF-ES6

7 Descripción del procedimiento

7.1 Manejo de servicio no conforme

Se considera servicio No Conforme en los siguientes casos:

- Toda queja proveniente de los resultados de la encuesta para medir satisfacción del cliente **RE-OM-TC 03**.
- Accidentes de personal de Planta con lesiones.
- Reclamos de cliente, verbal o escrita, sea que la misma esté justificada o no que apliquen garantía.

7.2 Acciones Correctivas para un servicio No Conforme

El Jefe de Planta, es el encargado de decidir el tratamiento que van a tener los servicios no conformes y entre otras cosas puede incluir:

- Una comunicación que justifique el servicio no conforme
- Charlas de retroalimentación y/o capacitación
- Cambio de procedimiento
- Cambio de formatos

Del análisis realizado por medio de las encuestas para medir la satisfacción del cliente, se levantará una Solicitud de Acciones Correctivas **RE-OM-TC 07** por el servicio definido como no conforme.

Cuando se levanta la Acción Correctiva debe ser tomada en consideración para su revisión en la reunión de Revisión por la Dirección dejando asentado en el Acta cualquier novedad que se discuta o decida sobre la misma.

El responsable del área es responsable de hacer seguimiento a la Acción Correctiva hasta su solución definitiva, luego de lo cual deberá actualizar el formato "Solicitud de Acciones Correctivas **RE-OM-TC 07**, registrando el cierre de la misma.

Para el caso de aquellos clientes que realicen reclamos para uso de la garantía, se solicitará al cliente, llenar el Formulario de reclamo o la Nota de Pedido, con la finalidad de que el Jefe de Planta verifique si hubo fallos en el proceso, tomando como referencia el procedimiento DOVE "Lista clasificada de los daños objetivos y subjetivos" **REV20-OF-ES6** que ameriten aplicar la garantía. En el caso de que no aplique se le notificará al cliente por escrito.

8 Observaciones

N/A

9 Anexos

No.	Descripción	Código
1	Encuesta para medir la satisfacción del cliente	RE-OM-TC03
2	Solicitud de Acciones Correctivas	RE-OM-TC 07

10 Control de Cambios

Versión	Fecha	Ubic.	Información pertinente del cambio	Antes	Rev	Aprob
1	10/07/14	-----	-----	Documento Original	MPE	JPI
2	10/06/15	9	Se agrega nueva tabla de Control de Cambios y se elimina anterior formato de tabla de control de cambios	No existía	MPE	COR
2	10/06/15	5	Responsabilidades se actualiza cargo de Jefe de Planta	Gerente General	MPE	COR
2	10/06/15	7.2	Se actualiza cargo de Jefe de Planta	Gerente General	MPE	COR