

## Objetivo

Describir la metodología para realizar el control a las salidas no conformes, peticiones, quejas y reclamos el cual es el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida por el cliente interno y/o externo, generalmente implícito u obligatorio.

## Alcance

Aplica para todos los procesos del S.G.C., Departamentos y Colaboradores de la Organización. Se encuentra bajo la responsabilidad del proceso de Gestión de calidad y servicio al cliente, la actualización y verificación del presente documento.

## Definiciones

**Acciones correctivas:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Eficacia:** alcanzar los resultados planificados.

**Felicitación:** manifestación a la organización de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

**Indicadores de proceso y sus valores:** los objetivos de la calidad serán coherentes con el sistema cuando los mismos se referencian a logros en resultados de los distintos indicadores de proceso de la organización. Los objetivos deben ser medibles o cuantificables.

**Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Petición:** escrito que se presenta el cliente ante la organización con el fin de obtener alguna cosa.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Queja:** es un llamado de atención presentado por el cliente cuando se detecta una salida no conforme.

**Reclamo:** es un llamado de atención por parte del cliente cuando se detecta un producto no conforme.

**Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Salida no conforme (SNC):** incumplimiento de un requisito o a un requerimiento establecido dentro del SGC, políticas de la organización y/o procedimientos documentados. Aplica para las solicitudes no contestadas oportunamente dentro de los procesos de la red y colaboradores.

**Sistema de gestión de la calidad (SGC):** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Actividad	Descripción	Responsable
<b>1. Inicio</b>		
<b>2. Identificación y documentación de la Salida No conforme (SNC) y felicitaciones, peticiones quejas y reclamos (FPQR)</b>	<p>Las Salidas No Conformes en la ejecución de proyectos y a nivel interno, se puede identificar durante la prestación del servicio, al evaluar la percepción del cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La prestación del servicio.</li> <li>2. Al evaluar la percepción del cliente.</li> <li>3. A través de análisis de FPQR – Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos.</li> <li>4. Con el incumplimiento de los requisitos de los clientes en la ejecución de los procesos.</li> </ol> <p>La naturaleza de las Salidas No Conformes, las acciones programadas para la corrección, las Concesiones, y las Autorizaciones se documentan y se notifican a través de correo electrónico dirigido al área de calidad y servicio al cliente. Las Salidas No Conformes se responden a través de correo electrónico con una corrección pronta y oportuna.</p> <p>Los colaboradores de la Organización son los encargados de identificar las SNC y los aspectos o factores críticos que se incumplen al momento de la supervisión.</p> <p>Las felicitaciones, peticiones, quejas y/o reclamos presentadas por los clientes, se direccionan inicialmente a la Coordinación y/o Dirección del Proyecto, quienes, a través de visita, correo electrónico, llamada y/o reunión responden de inmediato tomando las respectivas acciones. Las quejas que requieran ser escaladas a la Dirección de Calidad y Servicio al Cliente y/o a la alta Gerencia, se identifican y documentan a través de correo electrónico dirigido al área mencionada.</p>	Dirección de calidad y servicio al Cliente
<b>3. Tratamiento de la salida No conforme (SNC) y (FPQR)</b>	<p>La persona a cargo o designada del área donde se detecta el hallazgo documenta la Salida No Conforme, en coordinación con su Director inmediato y los involucrados, proponiendo las acciones para eliminar los incumplimientos detectados en los requisitos del cliente.</p> <p>El proceso en donde se documenta la Salida No Conforme, es responsable de enviar la respuesta inmediata a la Dirección de Calidad y Servicio al Cliente para la aprobación de las acciones propuestas programadas, así mismo, se debe registrar la autoridad que hace seguimiento a los planes de acción propuestos. Se debe mencionar el nombre y cargo de la (s) persona (s) designada (s) como responsable(s) de ejecutar dichas acciones y se debe identificar la fecha en que se realizarán dichas acciones.</p> <p>La Dirección de calidad y Servicio al Cliente o del Proceso responsable, autoriza si proceden las acciones propuestas por los responsables operativos, quienes son los encargados de ejecutar, velar que se ejecuten en el tiempo establecido y/o gestionar en la instancia que corresponda, las correcciones propuestas. En caso de que a criterio del Director del proceso, se requieran ajustes de mejora a las acciones propuestas se notificará de inmediato al responsable del tratamiento.</p>	<p>Director de proceso</p> <p>Dirección de calidad y servicio al Cliente</p>

<b>4. Seguimiento al plan de acción</b>	<p>El Director del Calidad y Servicio al Cliente, director del proceso responsable y/o director del proyecto debe realizar el seguimiento al plan de acción evidenciando su eficacia, de lo contrario se debe abrir una nueva salida no conforme.</p> <p>Para el seguimiento de FPQR que detecten los clientes, es responsabilidad del Director o Líder de Proyecto evidenciar la eficacia del plan de acción tomado. De lo contrario se debe determinar si es necesario elaborar una acción correctiva (Ver procedimiento Acciones de mejora, cuyo seguimiento estará en cabeza del Departamento de Calidad y Servicio al Cliente y de la Alta Dirección.</p>	Director de proceso Dirección de calidad y Servicio al cliente
<b>5. Informar sobre la SNC</b>	Permanentemente la Dirección de Calidad y Servicio al Cliente debe solicitar información sobre la gestión realizada, avance y cierre de las SNC y FPQR, con el fin de inspeccionar la satisfacción del cliente y realizar las respectivas mediciones.	Director de calidad y servicio al cliente
<b>6. Fin</b>		

## Matriz de comunicación

motivo	quién	con quién	canal	frecuencia	evidencia
identificar y documentar el snc y fpqr	colaboradores	Dirección de calidad y servicio al cliente	correo electrónico	cuando se presente	correo electrónico
tratar la salida no conforme	colaboradores	Dirección de calidad y servicio al cliente	correo electrónico	cuando se presente	correo electrónico
tomar las acciones correctivas	colaboradores	Dirección de calidad y servicio al cliente	correo electrónico	cuando se presente	correo electrónico formato de acciones de mejora
seguimiento a las acciones correctivas	colaboradores dirección de calidad y servicio al cliente	Proceso, proyecto, cliente afectado	correo electrónico	cuando se presente	correo electrónico

## Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Jackeline Ordóñez Barbosa	2013-04-12	Salvador Angulo	2013-04-15	Siervo Morales	2013-01-18	Elaboración Inicial
1	Cristian Durán	2014-01-25	Jackeline Ordóñez Barbosa	2014-04-19	Salvador Angulo	2014-04-20	Modificación de metodología para la documentación y tratamiento del SNC. Inclusión de las Felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos FPQR.

---

2	Carolina Angulo	2018-08-03	Leidy Mondragón	2018-03-16	Leidy Mondragón	2018-03-16	Actualización de responsables y nueva terminología de la norma.
---	-----------------	------------	-----------------	------------	-----------------	------------	---