**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS** | **ELAB./MODIFICADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
| **NOMBRE** | Daniela Oscorima | Renato Bravo | Renato Bravo |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  | Firma Renato | Firma Renato |
| **FECHA** | 03/01/2023 | 03/01/2023 | 03/01/2023 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

[**1. OBJETIVO** 3](#_Toc3892158)

[**2.** **ALCANCE** 3](#_Toc3892159)

[**3.** **REFERENCIA** 3](#_Toc3892160)

[**4.** **DEFINICIONES** 3](#_Toc3892161)

[**5.** **RESPONSABILIDADES** 4](#_Toc3892162)

[**6.** **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** 4](#_Toc3892163)

[**7.** **REGISTROS** 5](#_Toc3892164)

# **OBJETIVO**

Establecer la metodología para gestionar las no conformidades dentro del SIG.

# **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los procesos desarrollados dentro del Sistema Integrado de Gestión.

# **REFERENCIA**

* Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
* Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
* Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
* SIG-PRO-003 Procedimiento de Acciones Correctivas

# **DEFINICIONES**

* 1. **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
  2. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
  3. **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
  4. **Servicio No Conforme (SNC):** Servicio que no cumple con los requisitos definidos. Las quejas y reclamos identificados y reportados durante la ejecución del servicio y al término del mismo, también son considerados SNC.
  5. **Acción inmediata:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (Corrección).
  6. **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.
  7. **CSIG:** Coordinador SIG.
  8. **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

# **RESPONSABILIDADES**

El Coordinador SIG vigila el cumplimiento de lo dispuesto en este procedimiento.

# **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* 1. **Generalidades:** Se considera un Servicio No Conforme aquel que no cumpla con los requisitos establecidos por los clientes y/o el incumplimiento sistemático de los procedimientos establecidos en cada uno de los procesos.

Los servicios no conformes se detectan a través de:

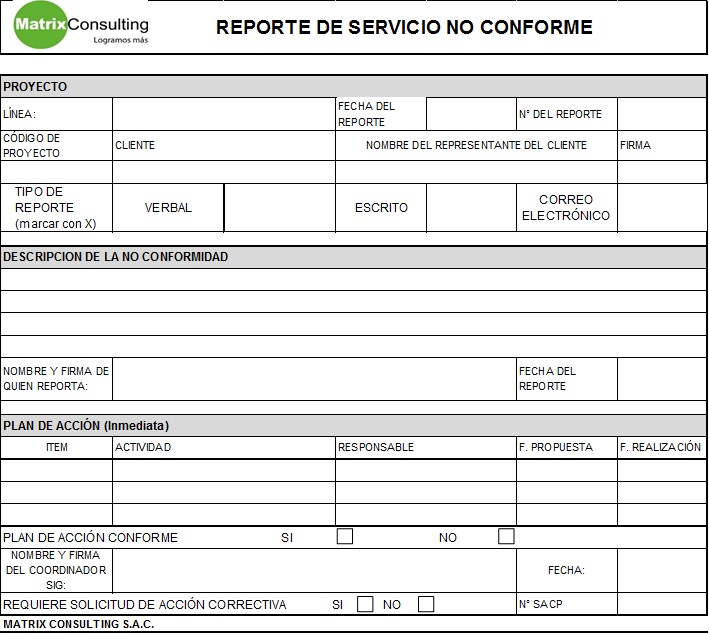
1. comunicaciones verbales, escritas y/o por correo electrónico de los clientes; acerca de requisitos del servicio, contractuales o normativos, durante el servicio o posteriores al mismo.
2. incumplimiento de los controles operativos, de seguridad y medio ambientales.
3. quejas y reclamos de los clientes, que serán evaluadas sí proceden o no por la gerencia del proceso involucrado y/o gerencia general.
4. Inspecciones, auditorías internas y externas.
5. retroalimentación del personal.
   1. **Acciones a tomar:** Cuando se detecta un Servicio No Conforme, el responsable del proyecto debe registrar en un Reporte de Servicio No Conforme SIG-FOR-061 (Ver Anexo 01) y considerar los efectos inmediatos y/o efectos potenciales de la No Conformidad y completar todos los datos en el Reporte de Servicio No Conforme (SIG-FOR-061); dicho registro contiene un campo para colocar un Plan de acción el cual se registra acciones inmediatas para el SNC. Cuando se corrija algún servicio, el responsable del proyecto someterá éste a una nueva verificación para demostrar la conformidad.
   2. **Seguimiento y evaluación del SNC**: Los registros de Reporte de Servicio No Conforme (SIG-FOR-061) deben ser entregados al Coordinador SIG quien evaluará el tipo de no conformidad relacionada al SNC y su recurrencia.

En base a la información registrada en el Reporte de Servicio No Conforme (SIG-FOR-061) el Coordinador SIG evalúa y determina la necesidad de apertura de una Solicitud de acción correctiva (SAC), conforme al SIG-PRO-003 “Procedimiento de acciones correctivas”, por ejemplo, cuando los servicios no conforme son recurrentes.

# **REGISTROS**

* SIG-FOR-061 **“**Reporte de Servicio No Conforme”
* SIG-FOR-022 “Solicitud de Acción Correctiva”

**ANEXO 01**

****