	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME S.N.C.			
	CÓDIGO PR-CL-19	F. APROBACIÓN 22/06/17	VERSIÓN 03	PÁGINA 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones para la identificación, control y tratamiento de las no conformidades detectadas por el cliente interno y el planteamiento de las acciones según sea aplicable, evaluando la necesidad de implementar acciones para eliminar las causas.

2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable a todos los servicios desarrollados en la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador.

3. RESPONSABLES

- Dirección Técnica
- Coordinación Sistema Integrado de Gestión
- Coordinación Comercial y Servicio al Cliente
- Dirección de Operaciones
- Dirección Contable y Financiera
- Dirección Jurídica y de Propiedad Horizontal
- Dirección de Gestión Humana y Administración
- Gerencia
- Analista de Tecnología e Informática

4. DEFINICIÓN


CLIENTE: Organización o persona que podría o no recibir un servicio.

Nota:

- El cliente puede ser interno o externo a la organización

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria que pueda ser generada por las partes interesadas.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME S.N.C.			
	CÓDIGO PR-CL-19	F. APROBACIÓN 22/06/17	VERSIÓN 03	PÁGINA 2 de 5

Nota:

- “Generalmente implícita”: significa que es una costumbre o práctica común para la organización y las partes interesadas.


SERVICIO NO CONFORME (PNC-SNC): Un servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos en la situación pactada inicialmente con el cliente. El servicio no conforme puede ser detectado durante o después del proceso de recepción por el personal involucrado.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


Las no conformidades pueden ser detectadas en cualquiera de las actividades de los diferentes procesos de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador.

A continuación se describen los posibles servicios no conformes de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador:

POSIBLE SERVICIO NO CONFORME	RESPONSABLE
Inexistencia de registros fílmicos de la Zona Franca Internacional de Pereira.	Proceso Jurídico y de Propiedad Horizontal
Funcionamiento y calibración no adecuada de Báscula.	Proceso Técnico
No funcionamiento del sistemas de control para ingreso y salida de vehículos y/o peatones	Proceso Jurídico y de Propiedad Horizontal
Incumplimiento de las necesidad de recolección de residuos sólidos para los usuarios del parque industrial	Proceso Sistema Integrado de Gestión
Incumplimiento en la infraestructura ofertada	Junta Directiva
Mantenimiento de áreas comunes	Proceso Jurídico y de Propiedad Horizontal
Inconvenientes para el ingreso y salida de personal del parque	Proceso Jurídico y de Propiedad Horizontal
Entrega de facturación con errores y fuera del tiempo establecido	Proceso de Contabilidad y Finanzas
Cualquier incumplimiento a las actividades establecidas en el manual de funciones de los colaboradores de la compañía que afecte el desarrollo de los procesos involucrados	Todos los procesos

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME S.N.C.			
	CÓDIGO PR-CL-19	F. APROBACIÓN 22/06/17	VERSIÓN 03	PÁGINA 3 de 5


ACTIVIDAD / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
5.1. Identificación del servicio no conforme / Todos los procesos	<p>Un servicio no conforme es el servicio entregado que no cumple con alguna característica requerida, generando inconformidad por parte del cliente interno y que puede impedir el logro de cumplimiento de indicadores, de un requisito del cliente externo y o afectar el desempeño del proceso mismo.</p> <p>Una vez detectada la no conformidad por parte de alguno de los empleados de la empresa y/o usuarios del parque, se procede a informar al director responsable del proceso, el cual a su vez deberá dejar reporte del servicio no conforme</p>	<p>FO-CL-22 Reporte de servicio no conforme</p> <p>Campo: No Conformidad presentada</p> <p>Campo: Quién detecta el SNC</p>
5.2. Registro del Servicio No Conforme / Coordinación SIG, responsable de proceso y delegado de Servicio al Cliente	<p>Se debe registrar un servicio no conforme en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el Servicio No Conforme se presenta con mucha frecuencia (más de dos veces), por lo cual puede afectar los indicadores de los procesos o la cadena cliente/proveedor. • Cuando se corrige un Servicio No Conforme, siendo necesario registrar la verificación correspondiente. • Cuando se detecta un Servicio No Conforme que pertenece a otro proceso y no lo puedo solucionar por mis propios medios. • Cuando existe una exigencia legal. 	<p>FO-CL-22 Reporte de servicio no conforme</p> <p>Campo: Quién detecta el SNC</p>
5.3. Tratamiento Servicio No Conforme / Director o responsable de Proceso – delegado de Servicio al Cliente	<p>Posteriormente al registro del Servicio No Conforme se debe informar al proceso responsable de darle solución mediante correo electrónico de Servicio al Cliente, y éstos a partir del momento de la notificación serán quienes procedan a terminar con el diligenciamiento del registro (causas, acción inmediata, plan de acción y eficacia de la acción implementada) con un plazo máximo de 6 días hábiles iniciando desde el día siguiente en que se notifica dicho SNC.</p>	<p>FO-CL-22 Reporte de servicio no conforme</p>
- Análisis del Servicio No Conforme / Director o responsable de proceso, Coordinación SIG	<p>Una vez registrado SNC se procederá a realizar el análisis de causa de la no conformidad presentada garantizando establecer la causa raíz de la misma.</p>	<p>FO-CL-22 Reporte de servicio no conforme</p> <p>Campo: Análisis de Causas</p>

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME S.N.C.			
	CÓDIGO PR-CL-19	F. APROBACIÓN 22/06/17	VERSIÓN 03	PÁGINA 4 de 5

- Corrección del SNC / Director o responsable de proceso, Coordinación SIG	El encargado de realizar la corrección de la no conformidad diligenciará el campo correspondiente.	FO-CL-22 Reporte de servicio no conforme Campo: Corrección (acción inmediata)
- Plan de acción / Director o responsable de proceso, Coordinación SIG	Para los casos en que la no conformidad requiera un plan de acción se deberán establecer actividades que garanticen la erradicación de la causa raíz, para lo cual deberá tener la aprobación de la Coordinación SIG.	FO-CL-22 Reporte de servicio no conforme Campo: Plan de acción
- Cierre del SNC / Director o responsable de proceso, Coordinación SIG y delegado de Servicio al Cliente.	<p>El cierre de la no conformidad lo realizará el director o responsable del proceso verificando si el plan fue eficaz.</p> <p>Para efectuar el cierre de la no conformidad se realizará una verificación por parte de la Coordinación SIG para demostrar la conformidad y la ejecución de las actividades descritas en el plan de acción.</p> <p>Una vez realizada la verificación se procede a socializar a las partes afectadas el cierre del SNC notificando a la vez al correo electrónico de Servicio al Cliente.</p>	FO-CL-22 Reporte de servicio no conforme Campo: Eficacia del plan de acción

Se tiene establecido los siguientes criterios, para abrir una acción correctiva complementaria a las realizadas por la identificación de un S.N.C.:

- De manera semestral se deberá realizar una revisión de los productos no conformes que como mínimo se hayan repetido cuatro (4) veces, cumpliendo con las siguientes características:
 - ✓ El mismo tipo de operación.
 - ✓ Se presente en el mismo usuario.
 - ✓ Lo realice el mismo trabajador.
- Todos los productos no conformes que el director del proceso determine de alto impacto en el proceso.

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME S.N.C.			
	CÓDIGO PR-CL-19	F. APROBACIÓN 22/06/17	VERSIÓN 03	PÁGINA 5 de 5

5.4 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME.:

El seguimiento del S.N.C. se realiza mediante el FO-CL- 54, el cual es alimentado por el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión y actuando como soporte el Coordinador comercial y Servicio al Cliente.

6. FORMATOS

- FO-CL-22 Reporte de servicio no conforme.
- FO-CL- 54 Seguimiento S.N.C.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Cambios con respecto a la versión anterior
2	30/06/16	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación de objetivo, alcance y responsables. • Se incluye definición de cliente, proceso y requisito • Se incluyen nueva directrices para el reporte de S.N.C. • Se actualizan responsables (Coordinador SIG- Coordinador Comercial y Servicio al Clientes), se establece plazo de respuesta en numeral 5.3 (tratamiento de servicio no conforme).
3	22/06/2017	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Laura Melissa Álvarez	Nombre: Stephanie Montoya	Nombre: Stephanie Montoya
Fecha: 22 de junio de 2017	Fecha: 22 de junio de 2017	Fecha: 22 de junio de 2017
Firma:	Firma:	Firma: