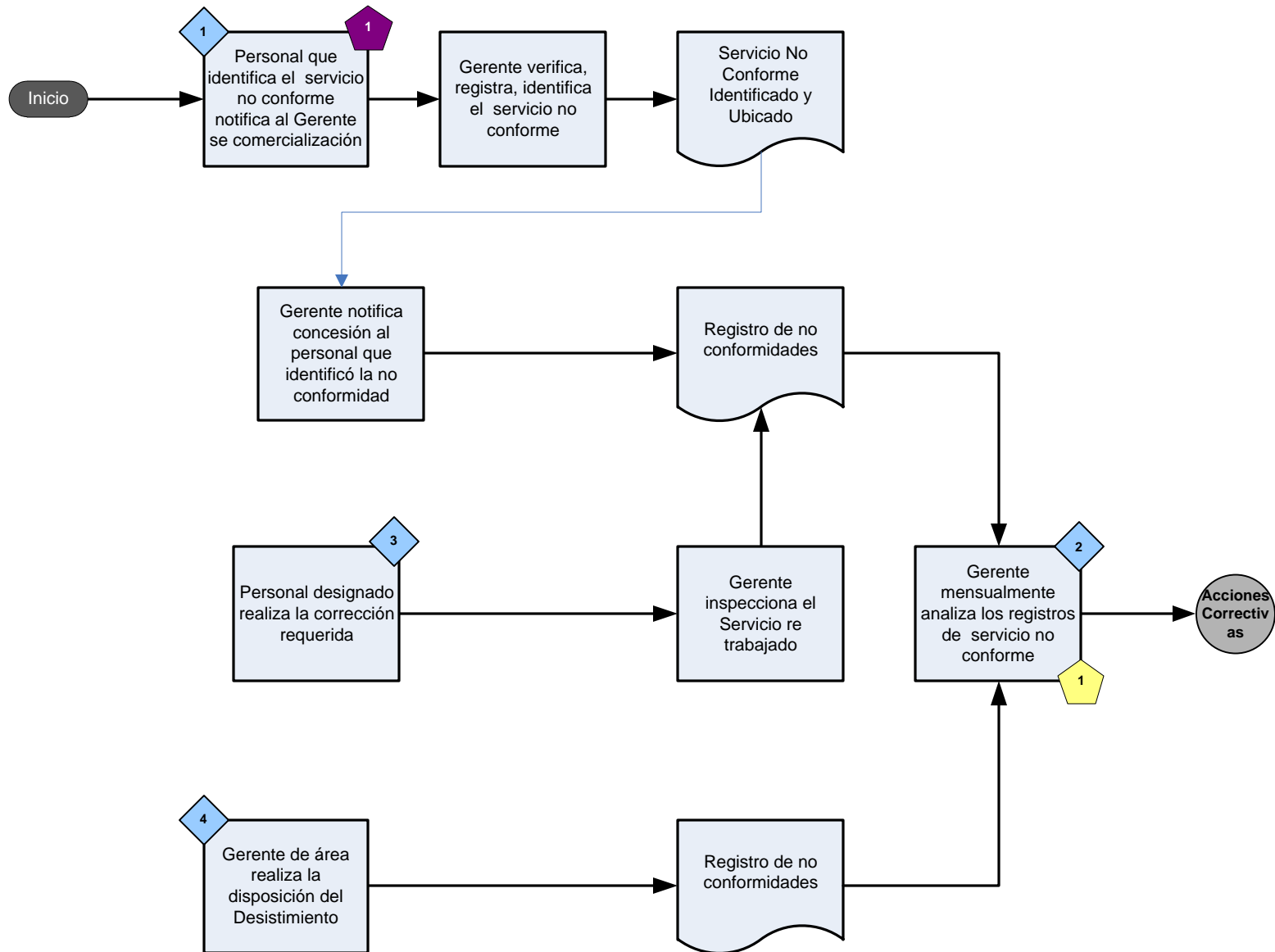






# Producto o Servicio No Conforme

Alcance: Todos los procesos que de manera directa o indirecta intervienen en la entrega del servicio al Cliente.

Procedimiento



	Cualquier persona en la organización, puede identificar un servicio. En general, servicio no conforme se puede identificar durante el desarrollo de todos los procesos de la empresa a través de: rechazos internos, resultados de auditorías internas, quejas de los clientes, inspecciones, etc.
	El Responsable de proceso verificara mensualmente los expedientes para crear su registro de servicio no conforme.
	El personal designado realiza la corrección requerida en el servicio no conforme tratando de cubrir los requisitos establecidos para ese servicio y notifica al Auditor de Calidad.
	De acuerdo al tipo de producto o servicio de que se trate, el Supervisor de área dispone del desistimiento. Registra la forma en que se dispondrá del desistimiento en el formato de Registro de no conformidades.



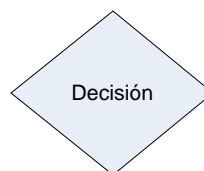
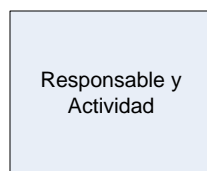
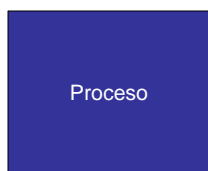
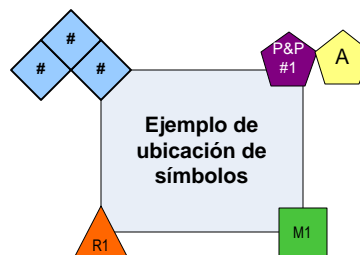
Todos los servicios, procesos o actividades que no cumplen los requisitos especificados son controlados e identificados. Se tienen definidos a los responsables de resolver y autorizar.

1

Los registros de no conformidades pueden ser: Glosa, Motivos por los que se cancelan facturas, Motivos por los que se generan notas de crédito, Reclasificación de conceptos etc.

Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Donde se mantiene	Por cuanto tiempo
Registro de no conformidades	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	Archivo en el área de Comercialización	5 años
Glosa	Coordinador de Tráfico	Archivo en su área de trabajo	5 años
Motivos por los que se cancelan facturas, Motivos por los que se generan notas de crédito, Reclasificación de conceptos	Gerente de Administración	Archivo en su área de trabajo	5 años

# Diagramas de Flujo de Procedimientos - Simbología



Referencia a una Política



Actividad de Control:



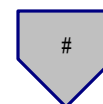
Información adicional para clarificar la actividad



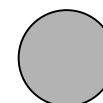
Riesgo  
Utilizar este símbolo cuando se identifique un riesgo de control en la actividad



Mejora  
Utilizar este símbolo cuando se identifique una mejora para la actividad



Conector para una página dentro del procedimiento



Conector para un procedimiento diferente



Conector para un proceso externo



Conector dentro de la misma página