

PO3-7 PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME



CONTENIDO

- [1. OBJETIVO.](#)
- [2. ALCANCE.](#)
- [3. DEFINICIONES.](#)
- [4. CONDICIONES GENERALES.](#)
- [5. DESARROLLO.](#)
- [6. REGISTROS.](#)
- [7. ANEXOS Y REFERENCIAS.](#)
- [8. CONTROL DE CAMBIOS.](#)

Última actualización por: Coordinador de calidad	Revisado por: Director de operaciones	Autorizado por: Presidente
Firma	Firma	Firma

Versión aprobada: 3
Fecha de aprobación: 30/01/15

1. OBJETIVO.

Asegurar que los servicios no conformes presentados, se identifiquen y controles para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento tiene como alcance la identificación de los servicios no conforme y generación de la acción correctiva o preventiva si aplica.

3. DEFINICIONES.

- Servicio no conforme: Es la parte de un servicio que no cumple con los requerimientos del cliente.

4. CONDICIONES GENERALES.

4.1 Son responsabilidades del Director de operaciones:

- Garantizar el cumplimiento del presente procedimiento.

4.2 Son responsabilidades del personal de operaciones administrativo:

- Aplicar el presente procedimiento al identificar un servicio no conforme en el desarrollo de las operaciones de la organización, dar el tratamiento respectivo.

4.3 Son responsabilidades de los Analistas de operaciones, Coordinadores de proyectos:

- Consolidar los servicios no conformes en la Intranet.

5. DESARROLLO.

5.1. Gestión servicio no conforme

5.1.1 Identificación: dentro del servicio no conformes identificados en la organización tenemos: Demoras en la operación, devolución de equipos por fallas mecánicas o que no cumplen con las especificaciones de la operación, daños a la carga, accidentes, entre otros.

5.1.2 Tratamiento: Son las acciones a tomaran tras materializado el incumplimiento en la prestación del servicio. Tras la validación de riesgos la organización determino las siguientes clases de tratamiento de servicio no conformes:

- 1. Reproceso:** Cuando la organización para abordar el servicio no conforme debe repetir una tarea.
- 2. Permiso de desviación:** Autorización interna para el salto de una actividad citada en un procedimiento siempre y cuando esto no afecte la seguridad, trazabilidad ni integridad de la operación.
- 3. Concesión (cliente):** Autorización del cliente para prestar el servicio con la desviación identificada, siempre que no valla en contravención con la legislación aplicable vigente.

5.2. Paso a paso para abordar servicios no conformes

Acciones a adelantar tras materializado un servicio no conforme:

Responsable y detalle de actividad	Entregable
1. Operador: Identifica el servicio no conforme y reporta a su jefe inmediato en campo. En carretera reporta a través de la herramienta de seguimiento satelital. Si hay Supervisión este debe reportar al Jefe de campo o al Coordinador de proyectos.	Macro
2. Jefe de campo, Coordinador de proyectos: Verifica el servicio no conforme, analiza el tratamiento y acciones a seguir valorando los riesgos e impactos a lugar y Comunica a Dirección de operaciones a las acciones propuestas y trasmite al personal de campo o carretera las instrucciones pertinentes aprobadas.	E-mail
3. Autoridad en sitio y personal de campo: Analizan con el personal de campo si el servicio no conforme genera riesgos, ya sea para la seguridad, salud o medio ambiente, valida la idoneidad de las acciones impartidas para abordar el servicio no conforme y proceden acorde a las instrucciones facilitadas por el Jefe de campo, Coordinador de proyectos. Para personal de carretera el Analista de transporte valida que las acciones para abordar el tratamiento del servicio no conforme cumplen con los requisitos del cliente y condiciones de aseguramiento de la organización.	Acta de movilización Remesa Reporte diario
4. Personal HSEQ: de existir un Supervisor HSEQ en campo, este valida el tratamiento dado al servicio no conforme verificación versus el	Acta de movilización

requisito incumplido y aprueba su intervención de lo contrario detiene la maniobra hasta que las condiciones cumplan con los requisitos del cliente y aseguramiento.	Formato de inspección o ATS
5. Autoridad en campo o representante del cliente: Valida el tratamiento dado a la no conformidad quedando como evidencia el acta de movilización o remesa donde se recibe el servicio sin ninguna novedad en las observaciones.	Acta de movilización Remesa Reporte diario
6. Jefe de base, Coordinador o Analista de proyectos: Registra en la Intranet en el formulario RO3-43 Reporte de servicios no conformes, preservar las evidencias de las acciones tomadas en campo y conformidad del cliente ya sean ellas actas de movilizaciones, remesas, e-mail entre otros, del servicio prestado.	RO3-43 Reporte de servicios no conformes
7. Dirección HSEQ: Revisan de forma semestral el consolidado y determinan el análisis de causa y plan de acción a adelantar.	Plan de acción

6. REGISTROS.

- RO3-43 Reporte de servicios no conformes.
- Remesa.
- Acta de movilización.
- Reporte diario.
- Plan de acción.

7. ANEXOS Y REFERENCIAS.

- ND2-3 Código de sanciones HSEQ y otros.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del cambio
3	30-01-15	Actualización a nuevo formato y relación de servicio conformes identificados en el desarrollo de las operaciones

“¡Advertencia! Las copias impresas de este documento son copias no controladas y pueden estar desactualizadas, por favor consulte el documento vigente en Intranet”