

EMPREVI	Título: Manejo de Servicio No Conforme.	Versión: 0 Fecha: 2005-02-22	Código :P-SG-04
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 1 de 5

1 OBJETIVO:

Documentar un procedimiento para establecer los métodos, mecanismos y acciones a seguir en el tratamiento de Servicio No Conforme.

2 ALCANCE:

Este procedimiento aplica a los procesos involucrados en la prestación de servicio.

3 DEFINICIONES:

3.1 Novedad: Toda situación que rompa o ponga en peligro el equilibrio del elemento objeto de control. Las novedades se clasifican así:

3.1.1 De acuerdo al elemento objeto de control:

- Control de la Mercancía: Una novedad en Control de la Mercancía es cualquier situación que rompa o ponga en peligro el equilibrio de la mercancía.
- Control Electrónico: Una novedad en Control Electrónico es cualquier situación que rompa o ponga en riesgo el equilibrio de las instalaciones, del proceso, de los procedimientos o del sistema objeto de control.
- Novedad administrativa: Toda situación que ponga en riesgo el equilibrio del proceso o procedimiento.

3.1.2 De acuerdo al origen de la novedad:

- Novedad externa: Cuando la situación de riesgo es de origen externo a EMPREVI. Ejemplos: Mercancía en mal estado de origen, humedad en el interior del contenedor, presencia de intrusos en el terminal marítimo, etc.
- Novedad interna: Cuando la situación de riesgo es de origen interno, responsabilidad de alguno de nuestros funcionarios y por consiguiente de la empresa.

Ejemplo: falta de registros de alguna actividad, incumplimiento en procedimientos o en cláusulas de un contrato, cuando no se reporta una novedad adecuadamente.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	Jhon Jairo Hurtado - Claudia Morales	Jhon Jairo Hurtado - Claudia Morales	Mauricio Barberán C.
CARGO:	Comité de Calidad – Representante SGCS	Comité de Calidad - Representante SGCS	Gerente General

EMPREVI	Título: Manejo de Servicio No Conforme.	Versión: 0 Fecha: 2005-02-22	Código :P-SG-04
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 2 de 5

- 3.2 No Conformidad: Incumplimiento de un requisito, generalmente implícito u obligatorio.
- 3.3 Servicio No conforme: Servicio que no cumple con los requisitos especificados por el cliente o la Empresa. Un servicio no conforme puede provenir de:
- 3.3.1 Una novedad interna Cuando la no conformidad o incumplimiento de requisito es detectado internamente.
- 3.3.2 Queja: Cuando la no conformidad es detectada por el cliente (externamente) y este manifiesta su insatisfacción a través de una queja.
- 3.3.3 Auditoria: La no conformidad también puede ser detectada en una auditoria interna o externa y como tal requiere tratamiento.
- 3.3.4 Corrección: La acción que se toma para solucionar de forma inmediata el No Conforme.
- 3.4 Seguridad: Conjunto de normas y parámetros que tiene como fin proteger contra determinados riesgos.
- 3.5 Sistema de Gestión en Control y Seguridad: Sistema de gestión que normaliza y estandariza el control y la seguridad, aplicable a la cadena logística del comercio internacional.

4. CONDICIONES GENERALES.

- 4.1 Responsabilidad y Autoridad: Los niveles de Responsabilidad y Autoridad que aplican a este documento, son los siguientes:
- 4.1.1 Controlador y/o persona que detecte la no conformidad: Es responsable de informar la no conformidad que detecta durante su actividad de control. Debe dejar la constancia de este reporte directamente en el formato del control respectivo.
- 4.1.2 Coordinador: Es responsable de informar las no conformidades al cliente interno y externo, siguiendo los niveles de comunicación establecidos. Todas las no conformidades se deben dirigir a la Gerencia copiar el e-mail o mensaje al jefe inmediato y de acuerdo al caso al cliente.
- 4.1.3 Coordinador General: Es responsable de velar porque se lleve control de las no conformidades de su área, velar por que se numeren adecuadamente y se archiven en forma adecuada. Es responsable de velar porque se realicen los seguimientos a las no conformidades que lo requieran y las acciones correctivas que se generen.
- 4.1.4 Coordinador(es) administración, comercial y de gestión humana: Es responsable de llevar control de las no conformidades de su área de control, velar por que se numeren adecuadamente y se archiven en forma adecuada. Es responsable de velar porque se realicen los seguimientos a las no conformidades que lo requieran y las acciones correctivas que se generen.

EMPREVI	Título: Manejo de Servicio No Conforme.	Versión: 0 Fecha: 2005-02-22	Código :P-SG-04
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 3 de 5

- 4.1.5 Director de Servicios: Debe generar sus conocimientos para dirigir los procesos para la toma de acciones correctivas para no conformidades, para dirimir las novedades internas y definir acciones a tomar.
- 4.1.6 Gerente General: El manejo de no conformidades parte del Gerente General y termina con el Gerente General. Cuando se maneja una no conformidad, se trabaja directamente para el Gerente y se actúa en su representación. Es el Gerente General quien dará las directrices para manejar las no conformidades.
- 4.1.7 Gestión de la Calidad: Es responsable de velar porque se maneje un adecuado proceso para evidenciar la mejora continua. Gestión de Calidad es responsable del seguimiento y control del Servicio No Conforme, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- 4.1.8 Gestión de Control y Seguridad: Es responsable de velar porque se maneje un adecuado proceso para evidenciar el cumplimiento de los estándares de Control y Seguridad de acuerdo a los estándares de la Norma BASC.
- 4.2 Parámetros Gerenciales para el Manejo de No Conformidad.
- 4.2.1 Determinación de la no conformidad: Todos debemos ser profesionales en el Manejo de No conformidades, para lo cual hay que tener en cuenta los siguientes parámetros:
- Verificar si la no conformidad afecta la mercancía y/o producto:
 - a. Hurto
 - b. Saqueo
 - c. Daño:
 - ¿Total o Parcial?
 - Cantidad del producto que se afecta.
 - ¿Tiene solución o no?
 - Establecer el daño real.
 - Establecer si afecta la póliza y en que porcentaje.
 - d. Contaminación.
 - Detectar si:
 - a. Afecta la imagen de la empresa.
 - b. Si afecta el patrimonio de la compañía o del Cliente
 - c. Si afecta la continuidad del proceso y/o servicios
 - d. Que afecte los procedimientos establecidos de control y/o seguridad (De acuerdo a cada sección)

EMPREVI	Título: Manejo de Servicio No Conforme.	Versión: 0 Fecha: 2005-02-22	Código :P-SG-04
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 4 de 5

- 4.2.2 Reporte de las no conformidades: Toda novedad debe ser reportada al Gerente General
- 4.2.3 Archivo y Control de No conformidades: Cada servicio o sección en coordinación con el Comité de Calidad debe llevar el archivo de sus no conformidades debidamente numeradas. Igualmente cada sección en coordinación con el Comité de Calidad es responsable del seguimiento de las novedades que reporta.
- 4.2.4 Niveles de Confidencialidad: Aquellas no conformidades que por su naturaleza se consideran confidenciales o aquellas que quien las reporta así las considera, se reportan directa y únicamente al Gerente General. Ejemplo: Contaminaciones con sustancias ilícitas, Malversación de fondos.

5. RESPONSABILIDAD.

Es responsabilidad del Proceso Gerencial en cabeza del Gerente General, con el apoyo del Comité de Gestión de la Calidad velar por el cumplimiento, actualización, mantenimiento y difusión de este procedimiento.

6. CONTENIDO

6.1 Manejo de Servicio No Conforme.

- Cuando una novedad interna genere una no conformidad, o un cliente presenta una queja, se diligenciará el formato Manejo de Servicio No Conforme (F-SG-06).
- El formato Manejo de Servicio No Conforme (F-SG-06) debidamente diligenciado se adjuntará al correo donde se reporta la novedad interna con copia a gestión de calidad.
- Gestión de Calidad registrará el Servicio No Conforme reportado en el Control Maestro de Servicio No Conforme, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (F-SG-07) y hará el seguimiento de este.
- El auditor reporta la no conformidad en el formato F-SG-14 Reporte de No Conformidades detectadas en auditoria (anexo) y el auditado el análisis y acciones correctivas y/o preventivas.
- Gestión de Calidad hará un consolidado mensual de Servicio No Conforme a la Gerencia General con la copia correspondiente a cada área.
- Con base en este informe se solicitarán las acciones correctivas (A/C) y acciones preventivas (A/P) que sean pertinentes (ver procedimiento Acciones Preventivas y de Mejora P-SG-05 & Acciones Correctivas P-SG-06).

EMPREVI	Título: Manejo de Servicio No Conforme.	Versión: 0 Fecha:2005-02-22	Código :P-SG-04
	Proceso: Sistemas de Gestión.	Revisión: 3 Fecha: 2010-09-20	Página 5 de 5

6.2 Reporte de actividades o incidentes sospechosos.

Todo funcionario de Emprevi podrá informar de manera directa o anónimamente, a las autoridades o fuerza pública sobre incidentes sospechosos o acciones delictivas que atenten contra la seguridad o integridad de la comunidad portuaria.

Se suministrará a cada empleado listado con los números telefónicos y nombre de las autoridades donde puede denunciar los hechos.

Se debe realizar actualización y divulgación permanente de esta información en carteleras y lugares visibles de la empresa.

7. BIBLIOGRAFÍA.

- 7.1 NTC ISO 9001:2008
- 7.2 Norma Sistema de Gestión en Control y Seguridad-BASC Versión 3:2008.
- 7.3 P-SG-05 Acciones Preventivas y de Mejora.
- 7.4 P-SG-06 Acciones Correctivas.

8. ANEXOS.

- 8.1 Formato Manejo de Servicio No Conforme F-SG-06.
- 8.2 Formato Control Maestro de Servicio No Conforme, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora F-SG-07.
- 8.3 Solicitud Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. F-SG-08.