



Procedimiento para Control de servicio no conforme, fallas, casi fallas e incidentes de seguridad

1. OBJETIVO

- Definir las actividades, metodología y responsabilidades para la identificación y control de los servicios no conformes, las fallas, casi fallas e incidentes de seguridad, para prevenir que se vea afectada la prestación de los servicios.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la identificación de los servicios no conformes, fallas, casi fallas y/o incidentes de seguridad, continúa con su análisis y/o gestión y finaliza con la solución de los mismos. Este procedimiento aplica para todos los procesos del sistema de gestión de calidad y seguridad de Dinámica Logística S.A.S.

3. RESPONSABILIDAD

3.1. Jefe de Calidad y Operaciones

- Apoyar a los funcionarios de Dinámica Logística en la identificación, registros, control y seguimiento de los servicios no conformes, fallas casi fallas e incidentes de seguridad que se presenten en Dinámica Logística.
- Hacer seguimiento periódico al cierre de los servicios no conformes e incidentes de seguridad.

3.2. DUEÑOS PROCESOS

- Identificar, registrar, controlar, establecer el tratamiento, hacer seguimiento y cerrar las no conformidades y servicios no conformes que se presenten en Dinámica Logística S.A.S.

4. GLOSARIO

FALLA: Hallazgo relacionado con el incumplimiento de alguno de los procedimiento o controles establecidos en la organización.

CASI FALLA: Hallazgo que al momento de la revisión no incumple un requisito o requerimiento pero que se determina que no funciona correctamente

QUEJA: Inconformidad manifestada por el cliente por motivos relacionados con el servicio que no requiere contra prestación económica para la organización.

RECLAMO: Inconformidad manifestada por el cliente que genera una contraprestación económicas para la organización.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



INCIDENTE DE SEGURIDAD: Hecho o amenaza que afecta o interfiere con el funcionamiento del sistema de gestión de la seguridad

SERVICIO: Servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

SERVICIO NO CONFORME: Incumplimiento de característica y su estándar identificado en un servicio.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

CONSECIÓN: Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

REPROCESO: Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

5. POLÍTICAS

- Se consideran como servicios no conformes aquellos que incumplen con algún requisito del cliente, legal o de la compañía, siempre y cuando este incumplimiento haya sido responsabilidad de DINÁMICA LOGÍSTICA y por lo tanto la compañía debe llevar a cabo una acción.
- Cuando se detecte un servicio no conforme en la prestación del servicio o cuando el cliente ya ha hecho uso de este, el dueño del proceso debe aplicar una acción inmediata para corregirlo
- Las responsabilidades y autoridades para el tratamiento del servicio no conforme, están definidos en la **Matriz de servicios no conformes e incidentes de seguridad – TABSG006**

5.1 SERVICIOS NO CONFORMES E INCIDENTES DE SEGURIDAD CRÍTICOS

- Se consideran como críticos los servicios no conformes, fallas, casi fallas e incidentes de seguridad que interfieren con el funcionamiento del SGCYS y/o que provocan alto impacto para la organización o el cliente (perdida financiera importante, daños personales considerables o pérdida parcial o total de la mercancía)

6. PROCEDIMIENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.1	IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME		
6.1.1.	Identifique a partir de las condiciones de la Matriz de servicios no conformes e incidentes de seguridad – TABSG006 si el servicio cumple con las especificaciones, en caso de presentarse incumplimiento a una de las características y su estándar, esta debe ser registrada en el formato Registro de servicio no conforme e incidentes de seguridad – FORSG005	Jefe de Operaciones / Coordinador de Seguridad / Jefe de Calidad y Operaciones/ Jefe Servicio al Cliente	FORSG005 Registro de servicio no conforme e incidentes de seguridad
6.2.	DEFINICION DEL TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME		
6.2.1.	Una vez identificado y registrado el servicio no conforme o incidente de seguridad este es analizado con el fin de definir el tratamiento a aplicar. Los posibles tratamientos y los cargos que tienen autoridad para definirlos se encuentran especificados en la Matriz de servicios no conformes e incidentes de seguridad – TABSG006	Jefe de Operaciones / Coordinador de Seguridad / Jefe de Calidad y Operaciones/Jefe Servicio al Cliente	FORSG005 Registro de servicio no conforme e incidentes de seguridad
6.3.	APLICAR EL TRATAMIENTO DEFINIDO PARA EL SERVICIO NO CONFORME		
6.3.1.	De acuerdo al tratamiento que hayan definido los cargos que tienen autoridad para hacerlo, se procede a llevarlos a cabo por parte de los responsables que se encuentran identificados en la Matriz de servicios no conformes e incidentes de seguridad – TABSG006	Responsable del Tratamiento del no conforme	FORSG005 Registro de servicio no conforme e incidentes de seguridad
6.4.	VERIFICAR EL RESULTADO DEL TRATAMIENTO APLICADO AL NO CONFORME		
6.4.1.	Una vez se haya aplicado el tratamiento definido para el servicio no conforme, se deben revisar el resultado del tratamiento aplicado. De acuerdo con los resultados se debe determinar si se requiere un tratamiento nuevo al servicio no conforme o en caso contrario de continuar con la actividad siguiente.	Responsable del Tratamiento del no conforme	FORSG005 Registro de servicio no conforme e incidentes de seguridad
6.5.	ANALIZAR LOS SERVICIOS NO CONFORMES CRITICOS O REPETITIVOS		
6.5.1.	El Jefe de Calidad y Operaciones presenta anualmente (ó cuando esta lo requiera) a la gerencia la información consolidada de los servicios no conformes e Incidentes de Seguridad	Jefe de Calidad y Operaciones	FORSG003 Registro de acciones correctivas y Preventivas

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO
CONFORME FALLAS, CASI FALLAS E INCIDENTES DE
SEGURIDAD**

**PROSG003
FEBRERO 2016
Versión 3**

Cuando se identifican servicios no conformes repetitivos o críticos,(de alto impacto para la organización o para el cliente, o que se presentan por mas de tres oportunidades) se procede a plantear acciones correctivas, de acuerdo al especificado en el **Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas – PROSG004**
Fin del Procedimiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia