PROCESO: SERVICIOS NO CONFORMES Y ADMINISTRACION DE RIESGOS

|  |
| --- |
| 1. POLÍTICAS Y NORMAS |

1. Cada una de las actividades desarrolladas en la compañía se denominan “*momento de verdad”* y de acuerdo a su impacto se clasifican en:

* Servicios No Conformes: información o insumos que entregan las diferentes áreas como resultado de su gestión y que no cumplen con los requisitos de los clientes internos o externos, o de la compañía misma.
* Riesgos: posibles consecuencias que se pueden generar por causa de demoras, errores u omisiones en la gestión de cada una de las diferentes áreas de la compañía y que pueden afectar a los clientes internos o externos, o a la compañía misma (operaciones, trabajadores, finanzas, reputación, etc.)

1. Las diferentes áreas deben medir y hacer un seguimiento a la información o insumos que entregan a las demás áreas o a los clientes externos, verificando que sean completos y correctos y entregados oportunamente, a fin de evitar tiempos perdidos y reprocesos.
2. Se debe fomentar el trabajo autogestionado y autocontrolado, de tal modo que cada uno de los trabajadores de la compañía verifique su propio trabajo, sin que haya una verificación por parte de otra persona.
3. Cada uno de los trabajadores de la compañía debe en caso que se requiera, dar tratamiento al servicio no conforme o al riesgo asociado a su labor y en caso de que esto no sea posible, le deberá informar a su jefe directo.
4. En aquellos casos en que la información o insumos no sean conformes con los requisitos, se deben aplicar las correcciones correspondientes e informar a las partes interesadas el tratamiento dado. Si no se pueden aplicar las correcciones, se debe solicitar al cliente interno o externo la aceptación de la información o insumos no conformes. Tal aceptación debe quedar registrada por escrito.
5. El tratamiento a servicios no conformes o riesgos se encuentra en la Matriz de Servicios No Conformes y Riesgos, publicada en la base de documentación ISO. Cada trabajador debe conocer esta matriz, teniendo presente los puntos inherentes al desarrollo de su labor.
6. La Matriz de Servicios No Conformes y Riesgos debe ser actualizada como mínimo cada año o de acuerdo a cambios organizacionales, de procesos o de riesgos.

|  |
| --- |
| 2. DEFINICIÓN DEL PROCESO |

**OBJETIVOS:**

1. Establecer una metodología unificada para el tratamiento de servicios no conformes y los riesgos de la compañía.
2. Asegurar que los servicios no conformes y los riesgos de la compañía se identifiquen y controlen para prevenir los efectos negativos potenciales.

**ALCANCE:**

Aplica a todas las áreas de TRANSBORDER S.A.S.

**DEFINICIONES**

1. SERVICIO NO CONFORME: Resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria pero se permite por ser situaciones normales de la naturaleza del negocio.
2. GESTIÓN DE RIESGO: estructura (principios, marco y procesos) del Sistema de Gestión
3. MANEJO DEL RIESGO: forma en que el Sistema de Gestión es aplicado en un riesgo específico o particular.

**REQUISITOS APLICABLES:**

ISO 9001:

* 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio
* 8.3 Control del servicio No conforme

RUC:

* 3.1 Identificación de peligros, aspectos ambientales, valoración y determinación de control de riesgo e impactos
* 3.2 Tratamiento del riesgo

OHSAS 18001

* 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles

BASC

* Norma: 4.2, 4.3.3, 4.4.6

|  |
| --- |
| 3. DESCRIPCIÓN DEl PROCESO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSUMOS** | **REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES** | **PROVEEDORES** |
| 1. Bases de datos de Lotus Notes | Donde se registran los eventos correspondientes a los momentos de verdad de la compañía | TRANSBORDER S.A.S. |
| 2. Procesos e instructivos de la compañía | Publicados en la base de documentación ISO de Lotus Notes | TRANSBORDER S.A.S. |
| 3. Información suministrada por dueños de proceso | De acuerdo al conocimiento de sus procesos | TRANSBORDER S.A.S. |



|  |  |
| --- | --- |
| **RESULTADOS O PRODUCTOS** | **CLIENTES** |
| Informe de evaluación de riesgos | Dueños de proceso - TRANSBORDER S.A.S. |
| Informe de servicios No Conformes | Dueños de proceso - TRANSBORDER S.A.S. |

|  |
| --- |
| **RECURSOS** |
| 1. Recurso Humano  2. Bases de documentación de Lotus Notes |

|  |
| --- |
| 4. CONTROL DEL PROCESO |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DE CONTROL** | **RESPONSABLE DE EJECUCIÓN** | PERIODICIDAD | **RESPONSABLE DE REVISIÓN** |
| 6. Determinación de ocurrencia e impacto | Director de Sistemas de Gestión | Trimestral | Dueños de proceso |

